Gestion du service client de Yokohama

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

servicenow

Sommaire

Gestion du service clientèle....6

Explorer Gestion du service clientèle.... 7

Objectif et objectif de CSM et ITSM.... 10

Gestion des données pour Gestion du service clientèle.... 14

Rôles dans Gestion du service clientèle.... 16
[store-future: BEGIN review]
[End]

Libre-service pour Gestion du service clientèle.... 17

Omni-channels pour la communication avec les clients.... 20

Expérience de l'agent.... 23

Gestion des tickets pour Gestion du service clientèle.... 25

Intelligence.... 27

Analyses et aperçus.... 29

Optimisation.... 30

Customer Contracts and Entitlements.... 32

Workflows de contrats et de droits.... 33

Configurer Gestion du service clientèle.... 34

Configurer votre environnement.... 36

Organiser Agent Workspace.... 325

Activer les canaux de communication.... 899

Implémenter Intelligence.... 992

Configurer le libre-service.... 1183

Étendre les options.... 1378

AdministrerGestion du service clientèle.... 1401

Messagerie instantanée anonyme.... 1403

Actions Gestion du service clientèle Studio de workflow.... 1408

Séparation de domaine et Gestion du service clientèle.... 1408

Points d'extension dans Gestion du service clientèle.... 1412

Autorisations de produit de la base de connaissances.... 1414

Limiter l'accès à la base de connaissances aux utilisateurs internes.... 1416

Tests de démarrage rapide pour Gestion du service clientèle.... 1417

Routage et affectation des tickets de service client.... 1430

Vue d'ensemble d'Assignment Workbench.... 1433

Notes de gestion spéciale.... 1439

Escalade de compte et de ticket.... 1443

Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket.... 1452

Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs.... 1458

Fermer automatiquement les tickets du service client.... 1469

AdministrerCustomer Contracts and Entitlements.... 1470

Intégrer Gestion du service clientèleavec d'autres applications.... 1472

Traduction automatique

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

Intégration à IT Service Management....1473
Intégration à Gestion des portefeuilles de services....1501
Intégration à Continual Improvement Management....1505
Intégration à Field Service Management....1506
[store-future: BEGIN review]
[End]
Intégration à IT Operations Management....1507
Intégration à Gestion des projets clientèle....1508
Intégration à Financial Management....1527
Intégration à Adobe Experience Manager....1530
Intégration au couplage téléphonie-informatique (CTI)....1551
Intégration à Microsoft Outlook....1563
Intégration aux Lieu de travail sûr applications....1565
Intégration à des applications de messagerie grand public....1568
Intégration à Exploration de processus....1576
Intégration aux centres de contact....1578
Utiliser Gestion du service clientèle....1583
Gérer les tickets....1585
Gérer les calendriers et les sites....1653
Automatiser et optimiser....1683
Gestion des agents....1725
Gestion de la clientèle....1744
Communication avec les clients....1776
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion du service clientèle....1900
Customer Service Solutions Platform Analytics....1901
Solutions Platform Analytics pour Analytique en libre-service pour service client....1925
Référence Gestion du service clientèle....1932
Liste de tickets du service client....1933
Référence Engagement Messenger....1934
Formulaire de configuration de configuration de la messagerie instantanée....1956
Bibliothèque de widgets du portail configurable....1957
Options d’instance des widgets du portail configurables....1958
Paramètres de script pour l’option de recherche dans le widget de bannière du portail....1977
Paramètres JSON du widget de bannière du portail....1977
Liste des données du portail Paramètres JSON du widget....1978
Paramètres JSON du widget de pied de page du portail....1981
Couleur de surlignage par défaut pour différents états de ticket....1982
Formulaires Service client....1982
Règles de requête CSM....2024
Composants installés avec Gestion du service clientèle....2025
Composants installés avec les espaces de travail CSM....2068
Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle....2070

Traduction automatique

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

Composants installés avec Engagement Messenger....2081
Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger.... 2084
Engagement Messenger Tables de traduction....2087
Référence Customer Contracts and Entitlements....2087
Taxonomie du contrôle vocal natif.... 2096
Rôles requis pour les modèles de données B2B2C....2096
Rôles pour le service clientèle sous-traité....2097
Glossaire Gestion du service client.... 2098
Gestion du service clientèle rôles....2099
[store-future: BEGIN review]
[End]
Optimisation des effectifs pour le service client....2109
Explorer Optimisation des effectifs pour le service client....2111
Configuration de Optimisation des effectifs pour le service client....2138
Utiliser Optimisation des effectifs pour le service client....2217
Now Assist pour Gestion du service client (CSM)....2274
Explorer Now Assist pour Gestion du service client (CSM).... 2276
Configurer Now Assist pour Gestion du service client (CSM)....2285
Utilisation des cas d’utilisation d’agents IA dans CSM.... 2309
Utiliser Now Assist pour Gestion du service client (CSM).... 2316
Communautés....2336
Activer les modules d’extension Communities....2338
Propriétés installées avec Communautés....2339
Rôles de Communautés.... 2351
Guide de configuration de la communauté pour les administrateurs.... 2352
Domain Separation et Communities....2354
Tests de démarrage rapide pour Communautés.... 2354
Configurer une communauté.... 2356
Modérer une communauté.... 2396
Utiliser une communauté....2404
Ludification.... 2447

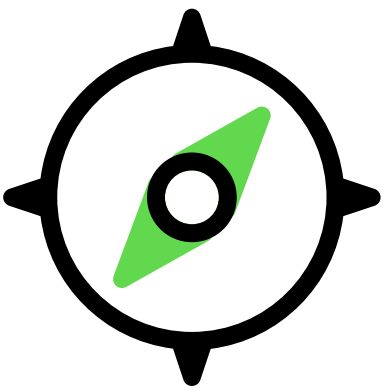
Traduction automatique

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

Gestion du service clientèle

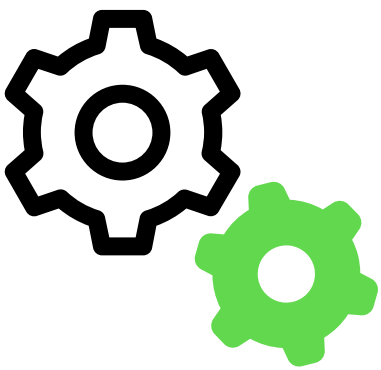
Ce ServiceNow® Gestion du service clientèle produit vous permet de fournir le service et l'assistance dont vos clients externes ont besoin. Par exemple, vos clients peuvent communiquer et recevoir de l'aide via le Web, les e-mails, le chat, le téléphone et les médias sociaux.

Explorer



Découvrez comment Gestion du service clientèle peut vous aider grâce à ses principales fonctionnalités et avantages.

Configurer



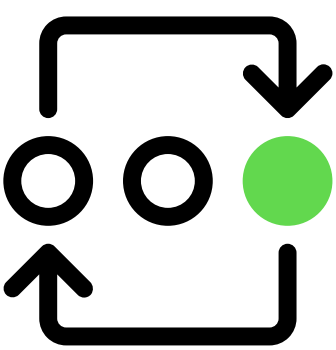
Planifiez et personnalisez Gestion du service clientèle pour répondre à vos besoins spécifiques.

Administrer



Gérez et personnalisez vos applications Gestion du service clientèle.

Intégrer



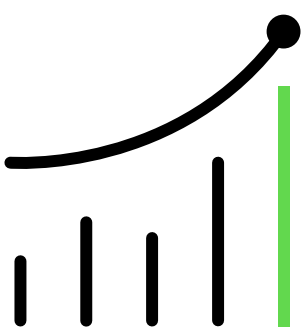
Étendre les options de Gestion du service client en les intégrant à d'autres applications.

Utiliser



Découvrez comment les agents et les gestionnaires peuvent utiliser Gestion du service client pour créer, acheminer et gérer les tickets.

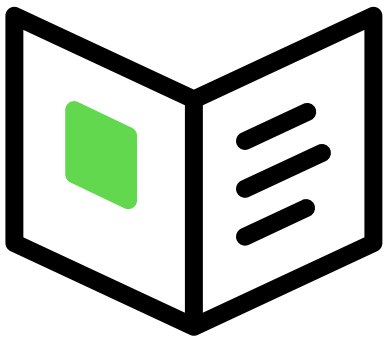
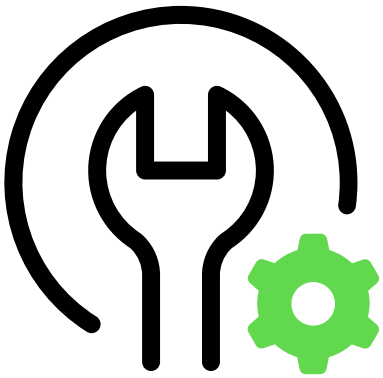
Analyser



Accédez à des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour surveiller et améliorer votre service.

Traduction automatique

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

Référence	Allouer	Automatiser
		
Obtenez des informations supplémentaires sur les tickets Gestion du service clientèle, notamment les listes, les formulaires, les règles, les composants, les paramètres, les rôles et les profils.	Utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour acheminer efficacement le travail à votre équipe, gérer les compétences et les calendriers de votre équipe et surveiller leurs performances.	Utilisez Now Assist pour CSM 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.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section Customer Service Management release notes .
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des Gestion du service clientèle fonctionnalités sur Now Create .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : ServiceNow University
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le Customer Success Center .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion du service clientèle utilisateurs de la Now Community .

Explorer Gestion du service clientèle

Découvrez comment l'application (CSM) peut aider votre organisation à résoudre les Gestion du service clientèle problèmes et les demandes des clients. En adoptant une approche proactive du service client, vous pouvez augmenter la satisfaction et la fidélisation de vos clients.

Vue d'ensemble de Gestion du service clientèle

Avec l'application Gestion du service clientèle , vous pouvez automatiser vos processus et donner à vos agents de service une visibilité sur les systèmes et les outils des clients dont ils ont besoin pour fournir des services proactifs à vos clients. Les principaux avantages de l'application Gestion du service clientèle sont les suivants :

Connecter vos équipes pour gagner en efficacité

Traduction automatique

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

Vous pouvez réunir vos front, middle et back offices afin de répondre de manière proactive aux problèmes des clients et de permettre davantage de libre-service grâce à l'automatisation.

Établir une visibilité en temps réel sur les produits et services de vos clients

Détectez et prévenez les problèmes de manière proactive en envoyant des alertes préventives à vos clients affectés. Vous pouvez identifier et prédire les tendances pour générer des améliorations exploitables et automatiser la résolution des problèmes les plus souvent récurrents.

Identification et affectation directe de vos problèmes

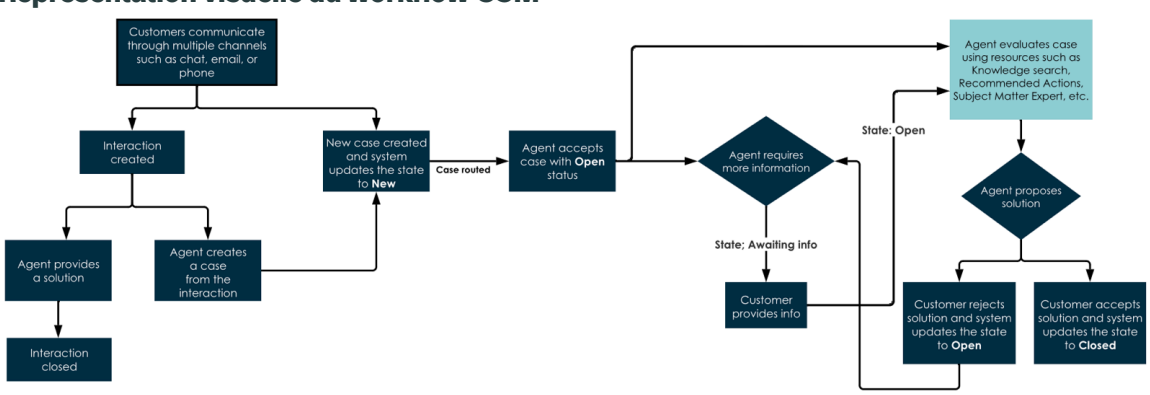
Vous pouvez connecter vos équipes pour suivre les problèmes en vue d'une résolution en contactant directement le service du client et en résolvant rapidement ces problèmes. Vous pouvez également conserver un enregistrement des problèmes connus afin que les futurs clients n'aient pas à rencontrer les mêmes problèmes.

Que vous démarriez ou étendiez votre implémentation de Gestion du service clientèle, découvrez les fonctionnalités disponibles que vous pouvez utiliser pour améliorer votre expérience de service clientèle et suivre vos tickets du début à la fin.

Workflow Customer Service Management

L'infographie suivante montre un exemple de workflow Gestion du service client qui décrit les différentes étapes traitées par un agent, de la création d'un nouveau ticket au ticket terminé.

Représentation visuelle du workflow CSM



Avantages

En utilisant CSM, vous pouvez rationaliser les opérations de front, middle et back office, ce qui améliore l'efficacité. En outre, vous pouvez implémenter des fonctionnalités en libre-service sur plusieurs canaux et automatiser la résolution des problèmes. En outre, CSM fournit aux agents des informations en temps réel et des conseils intelligents, ce qui améliore leurs performances.

Avantages des fonctionnalités CSM

Avantages	Fonctionnalités principales	Rôle
Découvrez comment collecter, organiser, mettre à jour et analyser des données sur vos clients.	Gestion des données client	Responsable
Pilotez le libre-service à partir d'un portail intégré aux articles de la base de connaissances,	Libre-service	Administrateur

Traduction automatique

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

Avantages des fonctionnalités CSM (suite)

Avantages	Fonctionnalités principales	Rôle
aux catalogues de services, aux communautés et aux chatbots.		
Soutenez vos clients par téléphone, messagerie, chat, Web, e-mail, en personne et sur les réseaux sociaux.	Omnicanal	Agent
Améliorez l'efficacité de vos agents pour une résolution plus rapide et une meilleure expérience client.	Expérience de l'agent	Responsable
Gérez les interactions et les accords sur les niveaux de service (SLA), les relations de compte de modèle et le service externalisé.	Gestion des tickets	Administrateur
Identifiez rapidement le support dont un client a besoin, ainsi que les possibilités d'adoption et de vente d'autres modules complémentaires.	Installer Base Management	Agent
Augmentez votre productivité grâce à la création, au triage et à l'enquête automatisés des tâches afin que les clients obtiennent des réponses rapidement. Apprenez également à acheminer les problèmes, à recommander des solutions et à identifier les tendances.	Intelligence	Responsable
Obtenez une visibilité en un coup d'œil et une compréhension approfondie des données et identifiez les domaines qui ont un impact sur vos processus.	Analyse et aperçus	Responsable
Surveillez et analysez instantanément vos processus, vos équipes et vos performances. Vérifiez également votre conformité aux normes et découvrez comment optimiser et améliorer constamment vos processus.	Optimisation	Responsable
Intégrez une fenêtre contextuelle de type Messenger dans n'importe quel site web pour interagir avec les fonctionnalités de ServiceNow, telles que la navigation dans les connaissances, la création	Engagement Messenger pour Gestion du service clientèle	Administrateur

Traduction automatique

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

Avantages des fonctionnalités CSM (suite)

Avantages	Fonctionnalités principales	Rôle
d'un ticket et l'interaction avec Agent virtuel, et gérez la façon dont vos clients utilisent vos applications et services web à partir d'un emplacement central. Vous pouvez également configurer le comportement et le style de la messagerie et déployer la configuration sur les sites Web ou les sites mobiles de votre choix.		

Objectif et objectif de CSM et ITSM

Gestion du service client (CSM) se concentre sur l'amélioration de la satisfaction des clients, tout en Gestion des services IT optimisant les services informatiques pour les utilisateurs internes. Utilisez cette rubrique pour explorer les rôles distincts, les avantages de l'intégration pour améliorer la collaboration et la communication, et comment l'utilisation du CSM et de l'ITSM peut favoriser la réussite de votre organisation et améliorer votre expérience client.

Vue d'ensemble de CSM et ITSM

Customer Service Management (CSM) est centré sur les clients externes, couvrant à la fois les entreprises à entreprises (B2B) et les entreprises à consommateurs (B2C). Prenons l'exemple de Sarah, agente du service client chez un éditeur de logiciels qui propose des solutions infonuagiques. L'objectif principal de Sarah avec CSM est d'assurer la satisfaction des clients en résolvant les problèmes techniques, en gérant les demandes d'abonnement et en guidant les clients dans les mises à jour des produits. En fin de compte, ces efforts aident à fidéliser les clients et à améliorer l'expérience client. Consultez Gestion du service clientèle pour plus d'informations.

La gestion des services IT (ITSM) vise à soutenir les utilisateurs internes des services informatiques au sein d'une organisation tout en permettant aux équipes qui dépendent de ces services de fournir de la valeur aux clients externes. Rencontrez Alex, un administrateur informatique dédié à la maintenance de l'infrastructure réseau. Le rôle d'Alex dans ITSM consiste à mettre en œuvre et à gérer des services informatiques alignés sur les besoins commerciaux de l'organisation, visant à soutenir et à permettre des résultats commerciaux grâce à des opérations informatiques efficaces. Consultez IT Service Management pour plus d'informations.

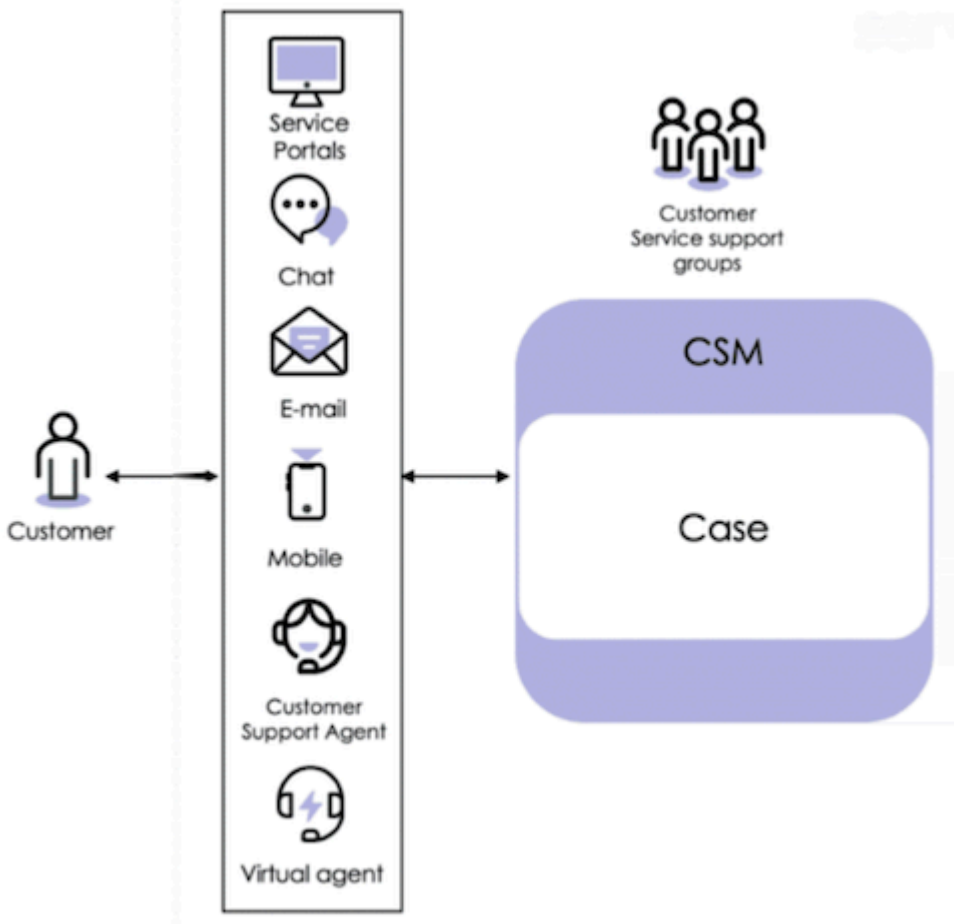
Personnes concernées clés

Avec CSM, les principales personnes concernées comprennent des professionnels tels que des agents, des gestionnaires et des cadres du service clientèle. Leurs efforts visent à assurer une expérience client transparente et à favoriser des relations à long terme.

Traduction automatique

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

Flux d'interactions avec les clients dans CSM

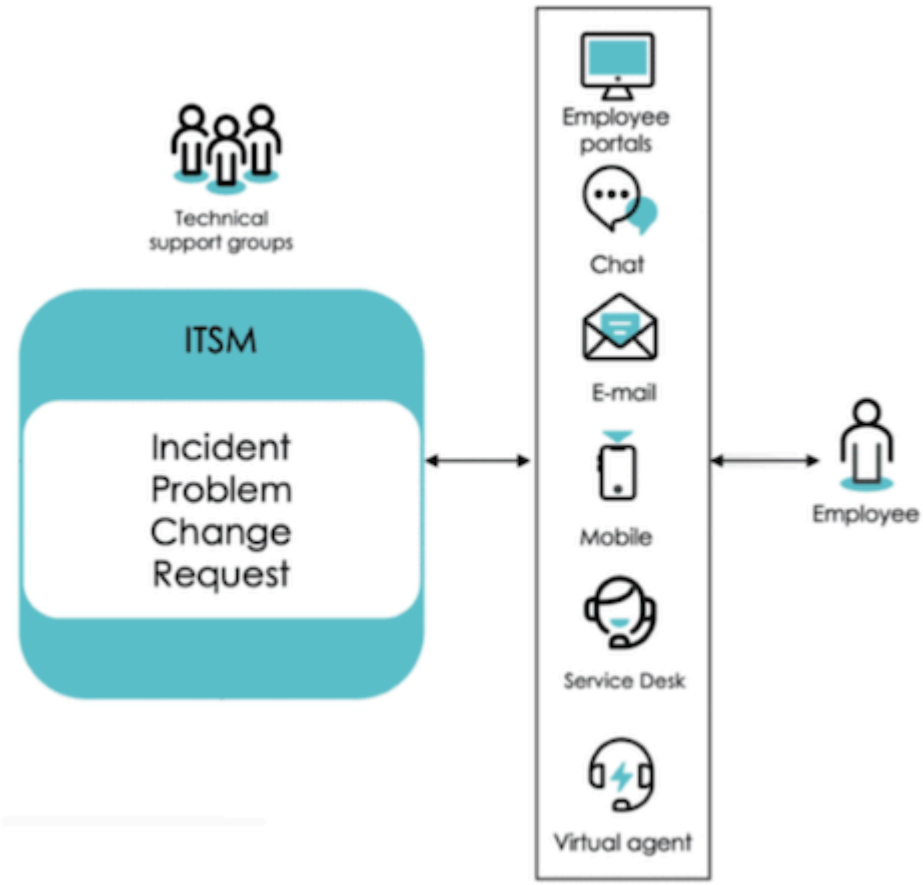


ITSM engage des professionnels de l'informatique allant de la direction et de la gestion aux administrateurs, experts techniques, développeurs et équipes de support qui orchestrent les services informatiques pour atteindre les objectifs organisationnels et favoriser l'excellence opérationnelle.

Traduction automatique

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

Flux d'interactions avec les clients dans ITSM



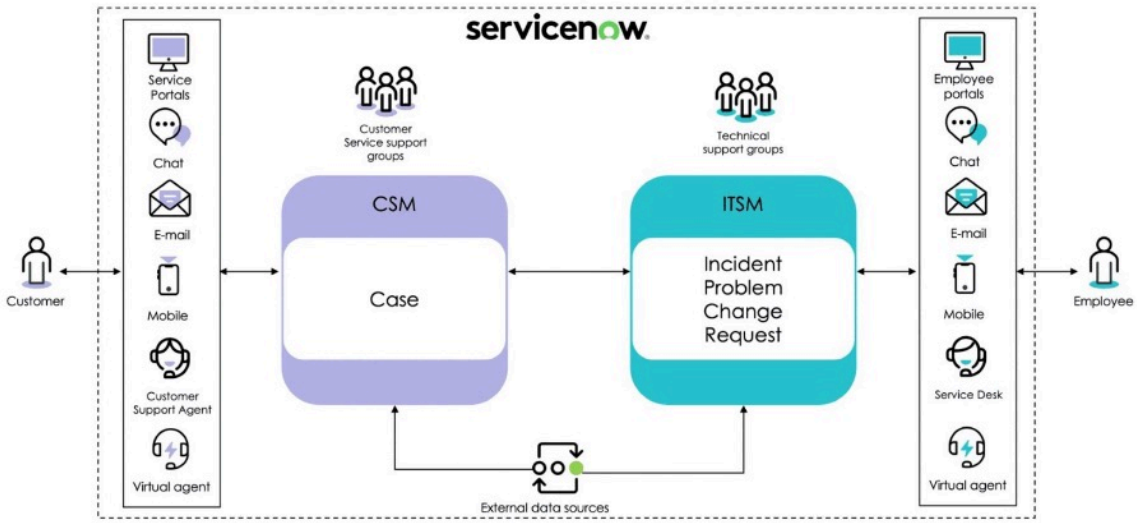
Intégration de CSM et d'ITSM

CSM et ITSM n'ont pas besoin de fonctionner indépendamment ; Elles peuvent être intégrées pour rationaliser la prestation de services dans l'ensemble de l'organisation. Par exemple, imaginez un scénario où Sarah, qui travaille dans l'entreprise de logiciels, rencontre un problème technique alors qu'elle assiste un client. En intégrant CSM à ITSM, Sarah peut émettre de manière transparente un ticket d'incident au sein du même workflow, ce qui déclenche un processus ITSM géré par Alex. Cette intégration permet à Sarah et Alex de collaborer efficacement, ce qui réduit le délai de résolution et améliore l'expérience client globale.

Traduction automatique

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

Intégration CSM et ITSM



Avantages de l'intégration de CSM et d'ITSM

Les principaux avantages sont les suivants :

- **Collaboration efficace** : les agents peuvent créer de manière transparente des enregistrements d'incidents, de problèmes, de changements et de demandes directement à partir de tickets ouverts, facilitant ainsi la collaboration entre les différentes parties de l'organisation pour résoudre rapidement les problèmes des clients.
- **Communication client améliorée** : les mises à jour des enregistrements associés à un ticket sont automatiquement reflétées dans les notes de travail du ticket, ce qui permet aux agents de fournir des mises à jour en temps opportun aux clients et favorise la transparence et la confiance dans les interactions avec les clients.
- **Expérience de service unifiée** : les clients peuvent soumettre des demandes directement à partir du portail de service clientèle, où un ticket est créé pour chaque demande. Une expérience unifiée garantissant la cohérence et la facilité d'accès pour les clients qui recherchent de l'aide.
- **Tableaux de bord pertinents** : les agents et les gestionnaires peuvent obtenir des aperçus complets en visualisant les tickets disposant d'indicateurs liés à Service Management sur les tableaux de bord de Service Service. Cette vue d'ensemble permet une prise de décision éclairée et une gestion proactive des interactions avec les clients.

Lequel convient le mieux à votre entreprise

Pour fournir un service efficace et améliorer la satisfaction des clients, il est important de comprendre les rôles distincts du CSM et de l'ITSM. Chaque module répond à des besoins spécifiques : CSM se concentre sur la gestion des relations avec les clients, tandis qu'ITSM est centré sur l'optimisation de la prestation de services informatiques. Savoir quand utiliser chacun d'entre eux et comment les intégrer efficacement peut aider les organisations à rationaliser les opérations, à améliorer l'expérience client et à obtenir de meilleurs résultats commerciaux.

Ainsi, que vous soyez Sarah, qui gère les interactions avec les clients chez l'éditeur de logiciels, ou Alex, qui se concentre sur les processus informatiques, tirer parti des forces du CSM et de l'ITSM est essentiel pour réussir dans l'environnement commercial en constante évolution d'aujourd'hui.

Traduction automatique

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

Gestion des données pour Gestion du service clientèle

Organisez et gérez les données pour vos utilisateurs internes et vos clients externes à l'aide de l'application Gestion du service clientèle . Vous pouvez fournir à vos gestionnaires et agents une vue des données client, y compris le compte et les informations de contact ou de consommateur, les produits et services, les actifs, les contrats et les droits.

Modèle économique du service clientèle

Différents modèles économiques sont disponibles pour prendre en charge vos objectifs et besoins professionnels dans l'application Gestion du service clientèle . Les modèles économiques varient en fonction des produits, des services et de l'assistance que vous fournissez à vos clients. Avec le bon modèle pour votre entreprise, vous pouvez répondre aux questions, résoudre les problèmes et fournir un service cohérent et de haute qualité qui se concentre sur l'augmentation de la satisfaction de vos clients.

Pour en savoir plus sur le modèle économique du service clientèle, reportez-vous à la section Modèles économiques Customer Service.

Données client

Les données client comprennent des informations sur les clients externes à votre organisation, telles que les noms et adresses, les numéros de téléphone et les adresses e-mail. Dans le modèle commercial interentreprises (B2B), les données client incluent des détails sur les comptes et les contacts. Dans le modèle commercial B2C (Business-to-Consumer), il inclut des détails sur les consommateurs et les ménages. La conservation de données client précises permet à vos agents de communiquer avec les clients rapidement et facilement.

Pour en savoir plus sur les données client, reportez-vous à la section Données client.

Données produit

Les données produit comprennent des informations sur les produits et services qu'une organisation fournit à ses clients. Ces données peuvent inclure des informations sur les produits et modèles de produits, les actifs, les produits vendus, les éléments de base d'installation et les produits installés. Lorsqu'ils aident les clients, vos agents peuvent rapidement sélectionner les données produit correctes, ajouter les détails aux enregistrements de tickets et afficher les informations relatives aux données produit, telles que les articles de la base de connaissances et les tickets résolus.

Pour en savoir plus sur les données produit, reportez-vous à la section Données produit.

Utilisateurs contributeurs

Les utilisateurs contributeurs vous permettent d'impliquer des utilisateurs internes et externes pour aider à résoudre les problèmes et les demandes des clients.

Pour en savoir plus sur les utilisateurs contributeurs, reportez-vous à la section Utilisateurs contributeurs.

Base du modèle de service

Base du modèle de service désigne un ensemble de cadres de données techniques et d'entreprise préconçus qui répondent aux besoins commerciaux d'un secteur particulier. Base du modèle de service Fournit le cadre de travail de base, la sécurité et les conseils aux entités modèles de la chaîne de valeur du service client dans les secteurs verticaux du

Traduction automatique

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

secteur. En utilisant ces modèles, vous pouvez offrir des expériences positives à vos clients, agents et employés de middle office lorsqu'ils exécutent les processus de service client.

Pour en savoir plus sur le , reportez-vous à la Base du modèle de servicesection Vue d'ensemble de Base du modèle de service.

Données d'utilisateur interne

Les données utilisateur internes comprennent les informations sur les personnes de votre organisation, telles que les gestionnaires, les agents et les autres employés. Les utilisateurs internes peuvent appartenir à différents groupes d'utilisateurs et se voir attribuer des rôles d'agents et de gestionnaires du service client et consommateur.

Pour en savoir plus sur les données utilisateur internes, reportez-vous à la section Données d'utilisateur interne.

Personnes concernées de l'entreprise pour Gestion du service clientèle

Les personnes concernées de l'entreprise sont des utilisateurs directement impliqués dans vos processus de service clientèle. Ils peuvent créer, afficher et approuver des tickets et des demandes dans votre organisation.

Pour en savoir plus sur les personnes concernées de l'entreprise, reportez-vous à la section Parties prenantes de l'entreprise pour Customer Service Management.

Gestion des accès client

La gestion de l'accès client prend en charge plusieurs parties connexes (contacts, consommateurs et utilisateurs internes) dans le traitement des tickets, des produits vendus et des bases d'installation en leur fournissant différents niveaux d'accès. De plus, il facilite le suivi et la collaboration sur des tickets et des produits spécifiques pour les parties liées, ce qui permet de nommer les relations. Les parties associées à un produit peuvent non seulement afficher le produit, mais également suivre tous ses tickets.

Pour en savoir plus sur la gestion de l'accès client, reportez-vous aux sections Configurer la gestion de l'accès client et Utiliser la gestion de l'accès client.

Gestion de la base d'installation

Utilisez la gestion de la base d'installation pour capturer l'utilisation ou l'achat d'un produit par un client dans n'importe quel secteur avec l'application Gestion du service clientèle . Vous pouvez suivre les produits et services installés sur les différents emplacements des clients. Par exemple, vous pouvez savoir combien de produits se trouvent dans un emplacement, qui possède le produit et comment il est utilisé.

La base d'installation prend en charge tous les secteurs verticaux de l'industrie des biens matériels et immatériels, offrant des opportunités d'expansion dans le support après-vente pour tous les secteurs verticaux de l'industrie. Par exemple, dans le secteur bancaire, la base d'installation pourrait être un distributeur automatique de billets (DAB). Disons qu'un guichet automatique à l'intérieur d'une épicerie ne fonctionne pas. Cela signifie qu'une demande de réparation devrait être créée pour le réparer.

Les principaux avantages de l'utilisation de la gestion de base d'installation sont les suivants :

Traduction automatique

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

- Suivi des produits et services qui ont été achetés par un client.
- Vente incitative et vente croisée d'autres produits de votre catalogue de produits. En connaissant les produits que le client a déjà installés, il est plus facile de vendre des produits incitatifs et croisés.
- Savoir comment le produit est utilisé facilite l'entretien du produit par le technicien sur site.
- Résoudre les problèmes plus rapidement conduit à une excellente expérience client.
- La conservation d'un enregistrement des éléments de base installée vous permet de conserver et de remplacer les éléments plus rapidement.

[store-future: BEGIN review]

Rôles dans Gestion du service clientèle

L'application Gestion du service client (CSM) utilise des rôles pour fournir des autorisations et un accès aux informations, identifier les utilisateurs internes et externes, maintenir la sécurité des données et établir différents niveaux de relation entre les utilisateurs.

Les rôles au sein sont Gestion du service clientèle conçus pour fournir un contrôle flexible dans l'octroi de l'accès aux tickets et aux informations des clients. Vous pouvez créer et affecter des rôles en fonction des exigences de votre organisation de service pour fournir l'accès aux utilisateurs.

ServiceNow® utilise des profils pour déterminer les tâches et les actions qu'un utilisateur effectue dans l'application et utilise Gestion CSM des accès pour gérer l'accès aux modules, enregistrements et actions pertinents, afin de s'assurer que les utilisateurs disposent de l'autorisation appropriée pour effectuer leurs tâches.

La table suivante définit les différents concepts utilisés pour créer des rôles et affecter l'accès et les autorisations aux utilisateurs.

Concept	Description
Profil	Représente des types d'utilisateurs adaptés à des besoins spécifiques, avec des attributs liés aux rôles.
Rôles	Collection des autorisations déterminant les actions de l'utilisateur dans ServiceNow®.
Gestion des accès	Accès accordé par le biais de rôles définissant les autorisations pour les tâches, les applications et l'accès aux données.
Base du modèle de service	Vous permet de configurer votre organisation de services pour des performances optimales. En CSM, il aide le personnel du site à demander de l'aide et offre une vue complète des problèmes pour assurer une résolution efficace. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section . Vue d'ensemble de Base du modèle de service

Traduction automatique

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

Dans l'application, les CSM utilisateurs peuvent avoir des profils tels qu'administrateur, responsable ou agent, et des rôles peuvent être accordés à chaque profil en fonction de leurs tâches et responsabilités spécifiques. Par exemple : un administrateur est responsable de l'ensemble de la configuration et des paramètres, y compris la configuration des espaces de travail pour les utilisateurs internes et externes. Il est également responsable de l'attribution de rôles et d'autorisations aux utilisateurs en interne au sein de son organisation et en externe pour les clients qui utilisent ses produits et services.

Vous pouvez affecter des utilisateurs ayant le rôle d'administrateur, de gestionnaire ou d'agent ayant accès aux fonctionnalités de gestion des tickets, de données client et de libre-service en fonction de leur responsabilité de tâche. Ces rôles définissent les niveaux d'accès, distinguent l'interaction directe avec les clients et la gestion de la plateforme, et prennent en charge les utilisateurs internes et externes.

Rationalisez les opérations de service clientèle en affectant les rôles pertinents pour le profil et en fournissant aux utilisateurs l'accès aux modules, aux enregistrements et aux actions en fonction de leur niveau d'engagement avec les clients à l'intérieur et à l'extérieur de leur organisation. La distinction entre les rôles peut être ventilée comme suit :

<espace réservé pour visuel>.

Le CSM produit répond aux besoins des entreprises B2B (business-to-business) et B2C (business-to-consumer). Les rôles primaires sont installés prêts à l'emploi avec l'installation de Gestion du service clientèle. Tous les rôles primaires sont alignés sur les rôles de ServiceNow® Now Platform® base. Les rôles primaires héritent des rôles de base mappés et sont pris en charge par le modèle de sécurité pour garantir l'accès aux données tout en maintenant la CSM sécurité des données pour toutes les relations commerciales. Consultez ces rubriques pour plus de détails sur CSM les rôles et leur utilisation : Rôles installés avec Gestion du service clientèle

[End]

Libre-service pour Gestion du service clientèle

Avec l'application, vous pouvez fournir un service à vos clients via des portails en libre-service intégrés aux articles de la Gestion du service clientèle base de connaissances, aux forums de la communauté, aux catalogues de services et aux chatbots.

Portails en libre-service client et consommateur

En utilisant l'application Portail de services , vous pouvez créer des portails qui permettent à vos clients de résoudre des problèmes et de soumettre des tickets et des demandes pour eux-mêmes. Pour aider à diriger les clients vers les bonnes ressources du portail, vous pouvez également activer l'application Agent virtuel pour Gestion du service clientèle.

Types de portails

Vous pouvez configurer trois types de portails pour prendre en charge vos clients et consommateurs :

- Portail de service client : prend en charge vos clients interentreprises (B2B)
- Portail d'entreprise : prend en charge vos clients interentreprises (B2B) et est créé à l'aide de widgets configurables
- Portail de service consommateur : prend en charge vos clients B2C (Business-to-Consumer)

Les deux portails offrent les mêmes fonctionnalités de libre-service et Agent virtuel d'assistance.

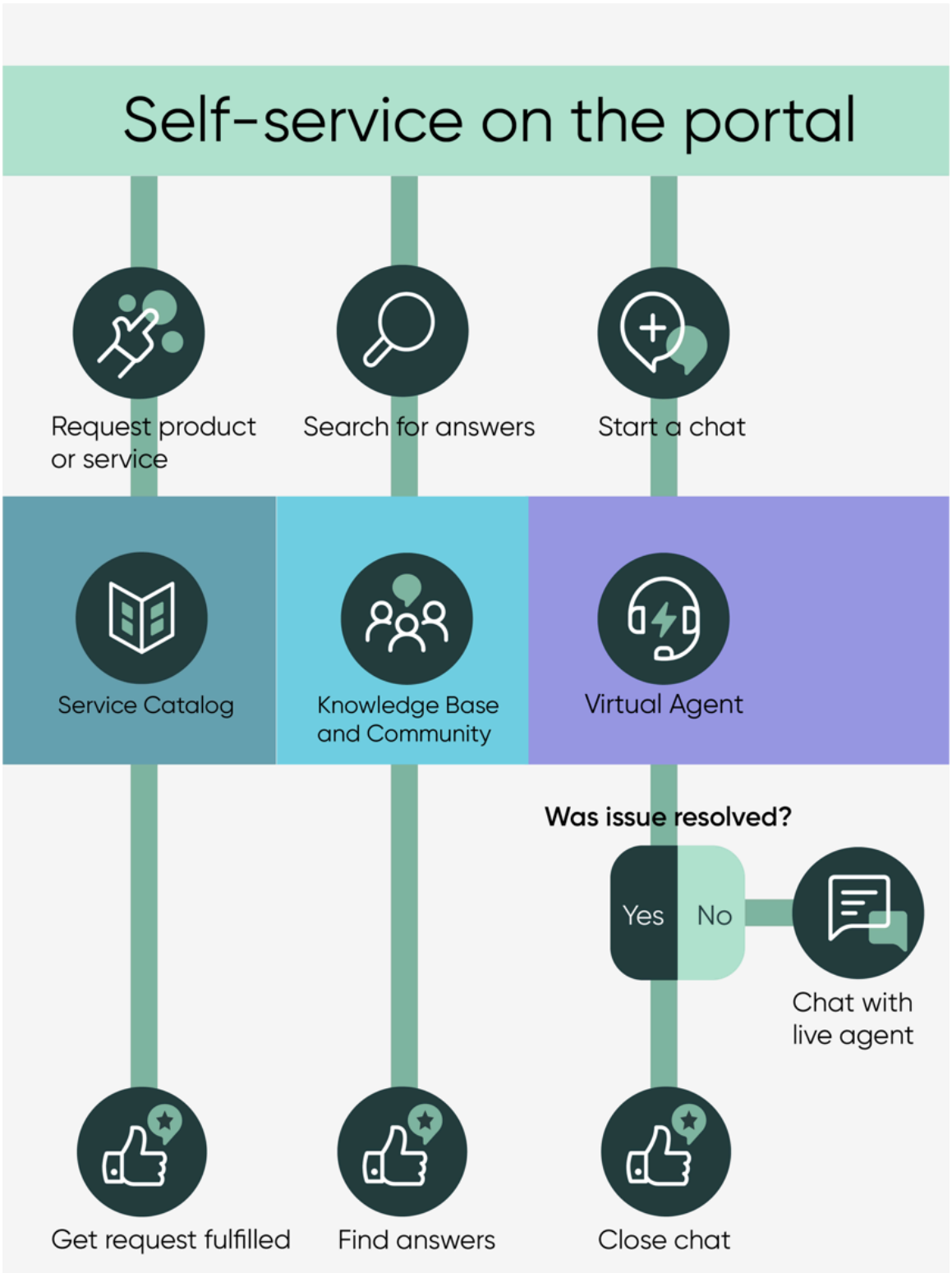
Traduction automatique

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

Libre-service via les portails

Vous pouvez configurer votre Portail de service client ou Portail de service consommateur avec les fonctionnalités en libre-service suivantes :

Portail en libre-service



Traduction automatique

Catalogue de services

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

Avec l’application Catalogue de services , vous pouvez créer des catalogues de services dans lesquels les clients peuvent demander des éléments, tels que des offres de services et de produits. Vous pouvez permettre aux clients de demander des éléments à partir du portail en associant un ou plusieurs catalogues de services au portail. Les clients peuvent également suivre l'état des demandes ouvertes à partir du portail.

Pour en savoir plus sur Catalogue de services, reportez-vous à la section Intégration de Service Catalog aux Customer Service Portal et Consumer Service Portal.

Base de connaissances

Avec l’application Gestion des connaissances , vous pouvez créer des bases de connaissances avec des articles pour partager des informations avec les clients sur le portail. Les clients peuvent rechercher des informations dans les bases de connaissances pour résoudre leurs problèmes et répondre à leurs questions, par exemple en cas de dépannage ou de tâche.

Pour en savoir plus sur les recherches dans la base de connaissances, reportez-vous à la section Rechercher dans la base de connaissances.

Communauté

Avec l’application Communautés , vous pouvez créer des forums pour que les agents et les clients se connectent, s’engagent et collaborent. Sur le portail, les clients peuvent rechercher du contenu communautaire susceptible de leur fournir les solutions et les réponses dont ils ont besoin.

Pour en savoir plus sur les communautés, reportez-vous à la section Communautés.

Messagerie instantanée

Avec la Agent virtuel plateforme, vous pouvez concevoir et créer des conversations automatisées qui aident vos clients à obtenir l’aide dont ils ont besoin.

Lorsque les clients répondent aux questions et sélectionnent les options présentées par Agent virtuel, ils sont dirigés vers une ressource en libre-service.

Si les clients souhaitent discuter avec un agent, Agent virtuel confiez-le à un agent en direct. Pour fournir cette ressource, utilisez la Support de Connexion fonctionnalité.

Pour en savoir plus sur la messagerie instantanée, reportez-vous à la section Configuration du canal de messagerie instantanée.

Engagement Messenger

Avec le bouton Engagement Messenger, vos clients peuvent facilement accéder aux informations ou aux services dont ils ont besoin à partir de vos applications Web tierces, même si elles sont situées en dehors de l’environnement ServiceNow .

Pour en savoir plus sur Engagement Messenger, voir Installer Engagement Messenger.

[store-future: BEGIN review]Intégrables Web[End]

[store-future: BEGIN review]

Avec Intégrable au web, vous pouvez intégrer des ServiceNow composants Web dans des sites Web externes en dehors de l’environnement ServiceNow . Ces composants permettent l’interaction avec la plateforme via des API dédiées qui prennent en charge l’échange ServiceNow de données en temps réel et

Traduction automatique

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

fournissent des fonctionnalités sans que les utilisateurs aient à accéder à l'interface ServiceNow .

Pour en savoir plus sur Intégrable au web, reportez-vous à Configurer Intégrable au web.

[End]

Pour commencer à utiliser les portails, consultez Configurer les Customer Service Portal et Consumer Service Portal et Configurer le portail d'entreprise.

Omni-channels pour la communication avec les clients

Rencontrez les clients là où ils se sentent le plus à l'aise en leur fournissant une assistance omnicanale. Les clients peuvent utiliser le chat sur le portail, le chat via des applications de messagerie grand public, utiliser le Gestion du service clientèle courrier électronique ou passer un appel téléphonique.

Fournit une vue d'ensemble des options d'assistance omnicanale dans Now Platform.

Les clients peuvent utiliser les applications de messagerie grand public suivantes pour vous envoyer des messages.

- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messager
- Apple Messages pour les entreprises

Pour en savoir plus, consultez Intégration à des applications de messagerie grand public.

Canal de messagerie instantanée

Depuis le Customer Service Portal et le Consumer Service Portal, les clients peuvent démarrer une discussion instantanée avec un agent virtuel ou humain pour obtenir de l'aide.

Chatter avec un agent



Le canal de communication par messagerie instantanée utilise la fonctionnalité ServiceNow® Support de Connexion pour fournir la capacité de messagerie instantanée. Vous pouvez également activer l'application ServiceNow® Agent virtuel afin de créer ou d'utiliser des rubriques de chatbot prédéfinies (conversations) pour vos utilisateurs.

Traduction automatique

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

La demande de messagerie instantanée du client est acheminée soit vers un agent virtuel, soit vers un agent disponible possédant les compétences requises. L'agent peut répondre au client et, si nécessaire, créer un nouveau ticket ou lier la discussion à un ticket existant.

Un agent peut également initier une réunion Zoom à partir d'une messagerie instantanée pour résoudre les problèmes plus rapidement. Pour plus d'informations, voir Chat Zoom Connector.

Si un ticket est créé à la suite d'une discussion instantanée, le client peut rechercher et afficher ultérieurement le ticket à partir du portail afin d'obtenir des mises à jour. L'agent du service client peut également lier une discussion de messagerie instantanée à un ticket existant. Les détails de la discussion instantanée sont copiés dans le formulaire de ticket.

Pour en savoir plus, consultez Support de Connect et Configuration du canal de messagerie instantanée.

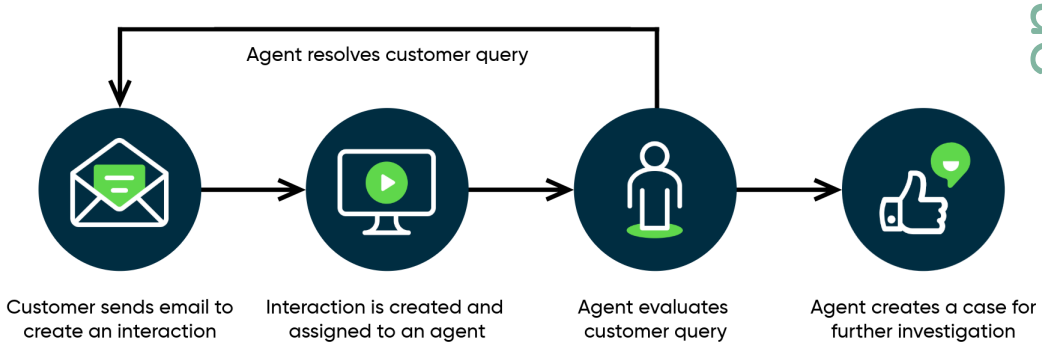
Lorsqu'un agent d'assistance du groupe d'affectation associé à la file d'attente de messagerie instantanée met fin à une discussion par messagerie instantanée avec un utilisateur, une enquête à destination des utilisateurs devient disponible dans la fenêtre de discussion. Les utilisateurs peuvent répondre à l'enquête pour faire des commentaires sur leur interaction avec l'agent. L'enquête n'est pas capturée dans la transcription de la page des interactions de l'agent.

Canal d'e-mail

Les demandes par e-mail des clients peuvent être gérées sous forme d’interactions ou de tickets. Les interactions traitent des requêtes simples qui peuvent être résolues rapidement, tandis que les tickets concernent des problèmes plus complexes nécessitant une enquête. Utilisez les interactions pour les questions simples et comme objet de transit pour la catégorisation des tickets. Cas d’utilisation pour des problèmes complexes nécessitant une enquête par le back-office afin de faciliter une résolution appropriée.

Interaction par e-mail

Vous permet de créer des interactions pour gérer l’engagement par e-mail avec les clients. Les agents peuvent examiner ces interactions et prendre les mesures appropriées. La question du client peut être résolue par une réponse par e-mail au cours de l’interaction, ou un ticket peut être créé pour une enquête plus approfondie.



Rationalisation de la gestion des cas, de l’admission à la résolution

Lorsqu’un client envoie un e-mail, il est automatiquement créé en tant qu’interaction dans le système. Cette interaction capture toutes les communications par e-mail entre l’agent et le client, fournissant aux agents le contexte de la requête. L’agent examine l’interaction pour déterminer si le

Traduction automatique

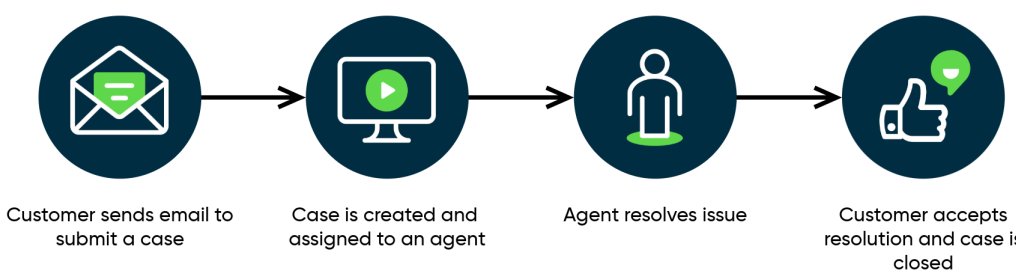
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

problème nécessite une enquête plus approfondie. Si la demande du client est claire et doit être résolue, un ticket est créé en fonction de l'interaction.

Une fois le ticket créé, l'interaction est marquée comme fermée. Cela permet d'éviter les doublons inutiles et de maintenir l'organisation du système. Lorsque l'agent répond à l'e-mail du client par le biais du ticket, une interaction sortante est automatiquement créée. Cela permet de confirmer que toutes les communications sont suivies et d'en conserver un enregistrement complet.

E-mail au ticket

Avec l'e-mail au cas, les clients peuvent envoyer des e-mails pour créer des cas et mettre à jour les cas en cours. Ils peuvent également recevoir des mises à jour par e-mail de la part des agents du service client au fur et à mesure de la progression des tickets.



Créer, visualiser et mettre à jour des tickets

Les clients peuvent créer un nouveau ticket en envoyant un e-mail à une adresse désignée. Ils peuvent également créer un ticket pour un produit spécifique en envoyant un e-mail à une adresse désignée et en incluant le nom du produit dans la ligne d'objet. Si une configuration de canal a été créée, les clients peuvent également envoyer un e-mail à une adresse désignée indépendamment des informations incluses dans la ligne d'objet.

Après avoir soumis un ticket, le client reçoit un e-mail de confirmation contenant le numéro de ticket affecté et un lien vers le formulaire de ticket. Lorsqu'un agent met à jour un ticket, le client reçoit un e-mail en contenant les détails.

Les clients peuvent mettre à jour un ticket existant de la manière suivante :

- En répondant directement à l'e-mail d'un agent du service client.
- En créant un e-mail et en incluant le préfixe Ticket : suivi du numéro de ticket dans la ligne d'objet. Par exemple, Ticket : CS0000011.

Accepter et rejeter des solutions

Lorsqu'un agent propose une solution à un ticket, le client reçoit un e-mail contenant les instructions pour accepter ou rejeter la solution. Le client peut répondre et inclure **Accepter** ou **Rejeter** dans la première ligne de l'e-mail, ou sélectionner le lien **Accepter** ou **Rejeter** dans l'e-mail.

Traduction automatique

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

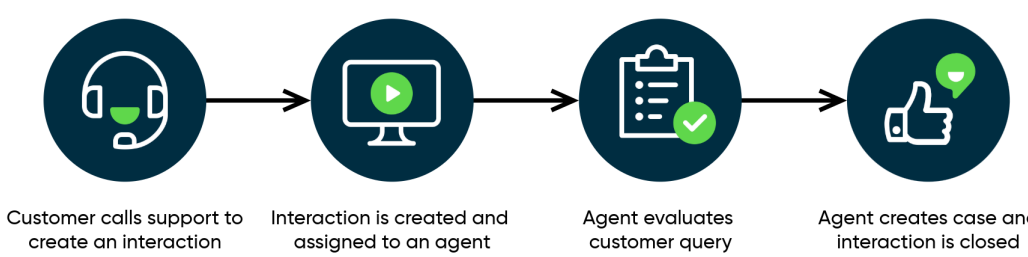
Lorsqu'un agent ferme un ticket, deux e-mails sont envoyés au client. Le premier e-mail indique que l'affaire a été classée. Le deuxième e-mail fournit un lien vers une enquête de satisfaction client.

Remarque :
Si un client accepte une solution ou ferme un ticket du Customer Service Portal, il est automatiquement acheminé vers l'enquête. Il ne reçoit pas l'e-mail de l'enquête.

Pour commencer avec le canal d'e-mail, consultez Configuration du canal d'e-mail.

Canal téléphonique

Les clients externes peuvent contacter les agents du service client par téléphone. L'application Gestion du service clientèle utilise à la fois le couplage téléphonie-informatique (CTI) et OpenFrame pour fournir une assistance téléphonique aux clients.



Couplage téléphonie-informatique (CTI)

Le CTI permet d'intégrer la Now Platform aux fournisseurs de téléphonie pour prendre en charge les appels entrants et sortants. Grâce à cette intégration, les agents du service client peuvent appeler et accepter les appels des clients, identifier rapidement les clients et les informations de compte, et capturer les informations liées aux tickets.

Remarque :
l'intégration du CTI au produit Twilio Voice nécessite l'activation du module d'extension Notify.

OpenFrame

OpenFrame est un outil qui active le CTI pour les fournisseurs de services de téléphonie. OpenFrame fournit un cadre de communication que les agents utilisent pour appeler et accepter les appels des clients.

Pour commencer avec le canal téléphonique, consultez Configurer le canal téléphonique.

Expérience de l'agent

Vos agents peuvent aider les clients via différents canaux d'interaction afin de résoudre leurs problèmes et de gérer leurs tickets, en fournissant un service clientèle efficace et de haute qualité avec Gestion du service clientèle application.

Espace de travail configurable CSM

Vos agents disposent d'un seul bureau pour toutes les interactions : téléphone, messagerie instantanée, messagerie, formulaires Web, etc. Plusieurs onglets permettent aux agents

Traduction automatique

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

de gérer efficacement plusieurs tickets à la fois. Les agents bénéficient d'une visibilité continue sur l'état des problèmes affectés aux équipes intermédiaires et administratives pour résolution. 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.

Pour en savoir plus sur l'espace de travail configurable CSM, reportez-vous à la section Explorer Espace de travail configurable de CSM.

Affectation de travail avancée

Définissez des critères et des conditions d'acheminement pour affecter automatiquement des éléments de travail (tels que des messageries instantanées ou des tickets) à des agents en fonction de leur disponibilité, de leur capacité, de leurs compétences, de leur historique de travail, des tâches connexes ou de l'équipe de compte.

Pour en savoir plus sur Affectation de travail avancée, reportez-vous à la section Configurer un canal de service Affectation de travail avancée pour l'affectation de tâches de ticket.

Centre clientèle

Vos agents bénéficient d'une vue centralisée prête à l'emploi des informations spécifiques aux clients. Centre client combine l'historique des activités du libre-service (telles que les vues d'articles de la base de connaissances et les interactions avec Agent virtuel) ainsi que les interactions en direct (telles que la messagerie instantanée et les SMS). Il peut être personnalisé pour intégrer des données provenant de différentes sources et utiliser des composants personnalisés pour inclure les scores de santé des clients, le risque de désabonnement, les transactions récentes, etc.

Pour en savoir plus sur le Centre client, reportez-vous à la section Centre client.

Assistant d'agent

L'Assistant d'agent permet à vos agents de traiter les tickets dans l'espace de travail, d'effectuer une recherche automatique qui montre les solutions possibles dans d'autres tickets, les articles de la base de connaissances et d'autres sources d'informations.

Playbooks

Vos agents peuvent utiliser des playbooks pour fournir à vos clients les instructions étape par étape dont ils ont besoin pour résoudre des types spécifiques de tickets du service clientèle. Par exemple, vos agents peuvent utiliser ces playbooks pour aider vos clients à résoudre les problèmes d'intégration, de réclamation et d'assistance produit.

Un Playbook permet à vos agents de gérer le cycle de vie d'un ticket. Les workflows associés à un type de ticket et les étapes qui doivent être suivies pour résoudre les tickets de ce type sont détaillés dans le playbook. Les Playbooks aident également vos agents à visualiser l'ensemble du cycle de vie d'un workflow.

Pour en savoir plus sur les playbooks, consultez Playbooks pour Customer Service Management.

Mobile

Vos agents peuvent gérer leurs tickets du service clientèle à partir d'un équipement mobile avec l'application Gestion du service clientèle mobile. Vos agents peuvent rester connectés et accéder aux informations en temps réel pour effectuer leurs tâches rapidement.

Traduction automatique

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

Vos agents et gestionnaires du service client peuvent utiliser l'application Gestion du service clientèle mobile pour examiner rapidement les détails du ticket afin qu'ils puissent terminer leurs tâches de ticket. En utilisant un téléphone mobile avec l'application Gestion du service clientèle , vos agents et responsables du service client peuvent effectuer des actions et des approbations de routine à tout moment et de n'importe où.

Pour en savoir plus sur l'application Gestion du service clientèle mobile, reportez-vous à la rubrique Expérience mobile pour Gestion du service client.

Gestion des tickets pour Gestion du service clientèle

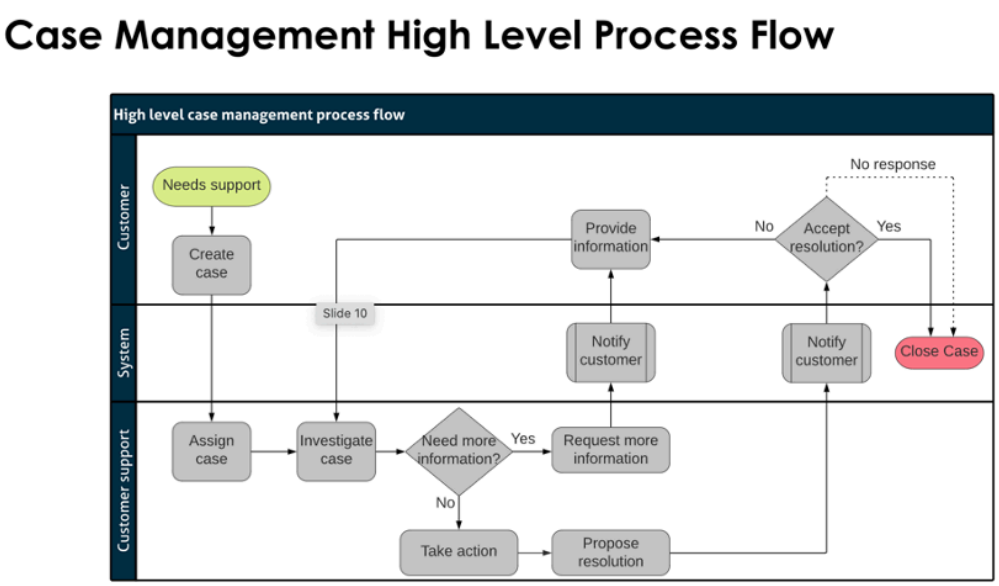
Gérez les demandes et les problèmes des clients en créant des tickets, en les acheminant vers des agents et des groupes, et en travaillant à leur résolution. Avec la gestion des tickets, vous pouvez fournir à vos agents les outils dont ils ont besoin pour évaluer les tickets, communiquer avec les clients, répondre aux questions et résoudre les problèmes.

Apprendre à connaître le processus de gestion des cas

La gestion des tickets fait référence aux processus et activités business conçus pour évaluer et traiter les problèmes et les demandes des clients tout en gérant l'expérience client globale grâce à une communication efficace. La gestion des tickets vous permet d'interagir avec les clients, de classer et d'acheminer les tickets, d'affecter du travail aux agents et de gérer les tickets via la résolution et la génération de rapports. La gestion des tickets commence par la création de tickets, car les clients vous contactent par le biais de plusieurs canaux de communication, notamment les e-mails, le téléphone et le chat.

Le diagramme suivant illustre le processus de gestion des cas.

Flux de processus de haut niveau pour le processus de gestion des tickets



Utilisez les fonctionnalités suivantes avec l'application Gestion du service clientèle pour gérer les tickets de vos clients :

- Workflows de tickets
- Types de ticket
- Définitions du service
- Playbooks

Traduction automatique

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

- Major Issue Management
- Gestion de projet client

Workflows de tickets

Un workflow de ticket est une série d'étapes et de tâches impliquées dans la clôture d'un ticket. En utilisant un workflow de ticket, vous pouvez automatiser des systèmes pour simplifier vos processus, suivre l'achèvement des tâches et accélérer la résolution des tickets.

Pour en savoir plus sur les workflows de ticket, consultez Configurer les flux de tickets proactifs.

Types de ticket

Un type de ticket est une collection de données et de processus nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème. Par exemple, des types de tickets sont nécessaires lorsqu'une société a différents processus pour prendre en charge les clients dans plusieurs départements, unités business ou produits. En utilisant un type de ticket, vous pouvez séparer ces processus via des applications de ticket qui prennent en charge chaque processus.

Pour en savoir plus sur les types de ticket, consultez Types de tickets du service clientèle.

Définitions du service

Une définition de service fait référence à un type spécifique de demande de service que vos agents peuvent proposer aux clients pour un type de ticket. Les définitions de service établissent une connexion entre les produits, les services et les types de ticket afin que les agents et les clients puissent accéder rapidement aux types de tickets pertinents pour le client ou le produit.

Pour en savoir plus sur les définitions de service, consultez Définition de service.

Playbooks

Les Playbooks fournissent aux agents un guide visuel, y compris des instructions étape par étape pour les différentes tâches que les agents peuvent utiliser pour résoudre le type spécifique de tickets du service clientèle. Un playbook permet d'améliorer la productivité des agents et votre expérience client en numérisant et en automatisant les processus complexes du service client.

Pour en savoir plus sur les playbooks, consultez Playbooks pour Customer Service Management.

Major Issue Management

La gestion des problèmes majeurs vous permet de gérer efficacement votre processus de communication et de résolution avec les clients pour un problème majeur qui a un impact sur plusieurs clients. En identifiant les autres clients affectés qui n'ont pas signalé le problème, vous pouvez créer des tickets de manière proactive, informer les clients concernés et gérer tous les problèmes jusqu'à leur résolution.

Pour plus d'informations sur la gestion des problèmes majeurs, voir Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs.

Traduction automatique

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

Gestion de projet client

Grâce à la gestion de projet client, votre entreprise peut suivre et gérer des projets complexes à long terme, résoudre des problèmes et suivre le coût du service aux clients sur des projets complexes. La gestion de projet client aide votre entreprise à améliorer l'expérience client, à réduire les appels entrants et à réduire les coûts.

Pour en savoir plus sur Gestion des projets client, reportez-vous à la section Intégrer à Gestion des projets client.

Intelligence

Utilisez les solutions Intelligence pour que l'application Gestion du service clientèle accède aux cadres de travail d'apprentissage machine, aux fonctions de recherche et d'automatisation et au traitement du langage naturel afin d'automatiser et d'améliorer l'expérience de votre agent et de vos clients.

Solutions d'intelligence

Les solutions d'intelligence utilisent l'intelligence artificielle (IA) pour prendre en charge les capacités d'apprentissage machine et de compréhension du langage naturel (NLU).

Intelligence artificielle

Plusieurs Gestion du service clientèle applications utilisent une couche d'intelligence artificielle comme cadre de travail pour les modèles d'apprentissage automatique afin d'interpréter le langage et de prédire la meilleure résolution des cas. Les exemples incluent Intelligence prédictive, Intelligence des tâches, et Intelligence documentaire. L'intelligence artificielle est à la base des cadres d'apprentissage automatique et de compréhension du langage naturel.

Apprentissage machine

Solutions d'apprentissage machine pour Gestion du service clientèle Aide à la création et à l'affectation et à la résolution de tickets.

Compréhension du langage naturel

Natural Language Understanding permet d'utiliser des fonctionnalités telles que l'analyse des sentiments, qui analyse les interactions avec les clients pour rechercher un ton positif, négatif ou neutre. Le NLU peut également interpréter l'intention du client lors de l'interaction avec un agent virtuel pour répondre automatiquement aux demandes. Par exemple : un client demande « J'ai besoin d'accéder à l'environnement XYZ » et la NLU interprète « Accorder l'accès » comme l'intention et « l'environnement XYZ » comme l'entité.

Task Intelligence pour Service client

Intelligence des tâches pour Service client l'application vous offre plusieurs options d'IA. Vous pouvez utiliser la détection de langue, la catégorisation des enregistrements, l'analyse des sentiments et l'intelligence documentaire pour automatiser vos tâches courantes tout au long du cycle de vie d'un ticket. Ces options permettent également à vos agents de se concentrer sur la résolution de tickets complexes.

Pour en savoir plus sur Intelligence des tâches, consultez Intelligence des tâches pour Service clientèle.

Application Actions recommandées pour Gestion du service clientèle

En utilisant l'application Actions recommandées pour Gestion du service clientèle, vous pouvez configurer et afficher les actions recommandées pertinentes pour vos agents. Ces actions

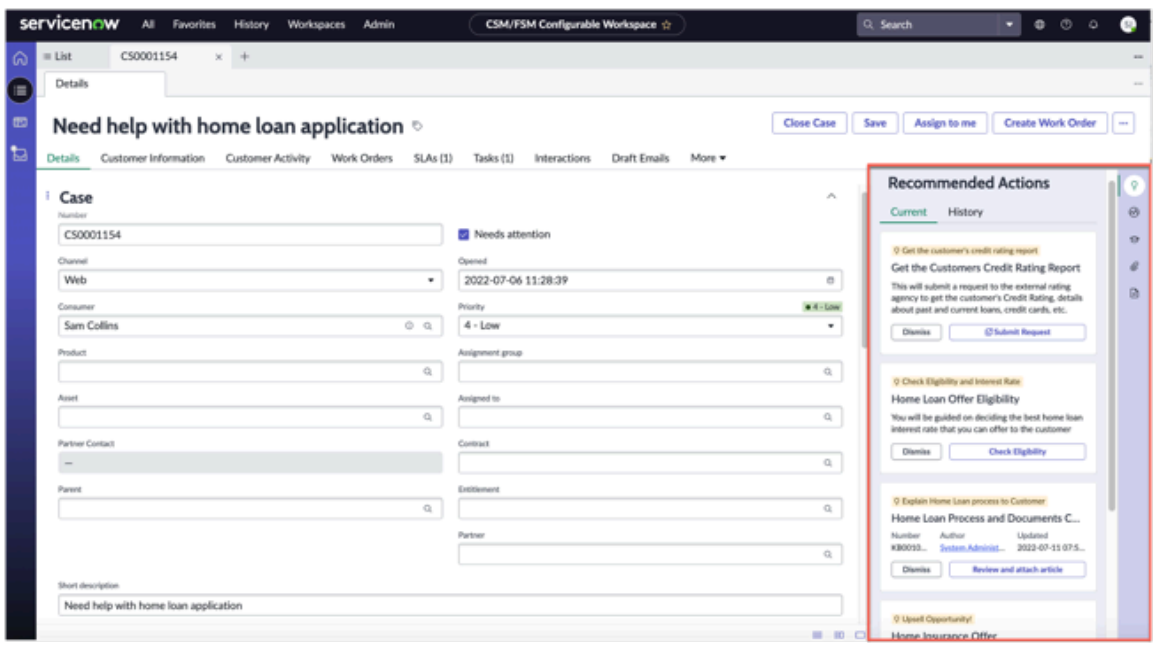
Traduction automatique

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

sont basées sur le contexte de l'enregistrement. Vos agents peuvent suivre rapidement ces actions recommandées pour aider les clients et résoudre les problèmes.

L'exemple suivant montre les actions recommandées sur l'enregistrement de ticket. Le panel offre à l'agent des options pour aider à une demande de prêt immobilier, comme l'obtention d'un rapport de crédit, la détermination de l'éligibilité et la collecte de documents.

Panneau latéral contextuel Actions recommandées



Pour en savoir plus, reportez-vous à Actions recommandéesla section Application Recommended Actions.

Intelligence prédictive pour la gestion des tickets

Vous pouvez aider vos agents lorsqu'ils créent des tickets en limitant la quantité d'informations qu'ils doivent saisir. Par exemple, un agent n'a qu'à saisir une brève description du ticket. En fonction de l'entrée de l'agent dans le champ Brève description, Intelligence prédictive prédit la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation, en acheminant le ticket vers la bonne file d'attente.

Pour en savoir plus sur Intelligence prédictive, consultez Intelligence prédictive pour la gestion des tickets.

Décisions guidées pour Gestion du service clientèle

Vous pouvez résoudre les tickets complexes plus rapidement et plus efficacement en guidant vos agents tout au long d'un processus de dépannage structuré.

Décisions guidées est une aptitude de création et d'exécution d'une arborescence de décision dans l'application Gestion du service clientèle . Permet Décisions guidées de guider les agents dans les processus de dépannage basés sur le contexte du ticket. Ces processus posent une série de questions et les agents fournissent des réponses. En fonction de ces réponses, les agents reçoivent des conseils sur les prochaines étapes à suivre dans le processus de résolution.

Décisions guidées peut aider les agents du service clientèle en leur proposant des conseils dynamiques étape par étape à mesure qu'ils travaillent à la résolution des problèmes des

Traduction automatique

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

clients. Cette aide à la résolution des tickets peut améliorer la productivité des agents et la satisfaction des clients, et peut aider les entreprises à atteindre les résultats commerciaux. Les principaux avantages sont les suivants :

- Réduisez les erreurs manuelles en configurant des processus standard sous forme d'arborescences de décision.
- Améliorez la productivité des agents en intégrant des arbres de décision dans les actions et les playbooks recommandés et en faisant apparaître les actions pertinentes en fonction de la situation d'un client.
- Augmentez la satisfaction des clients grâce à des processus et des réponses cohérents pour les agents.
- Améliorez la résolution au premier contact en guidant les agents le long du chemin optimal pour résoudre les tickets complexes.

Pour en savoir plus sur les décisions guidées, reportez-vous à la section Configurer Décisions guidées.

Analyses et aperçus

Utilisez les Analyse des performances applications pour Gestion du service clientèle signaler les performances et l'efficacité de votre service clientèle. Vous pouvez utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) prédéfinis et les tableaux de bord préconfigurés basés sur les rôles pour surveiller vos processus de service clientèle. Ces analyses vous permettent d'aligner vos objectifs organisationnels sur tous les rôles, de la direction au gestionnaire en passant par l'agent.

Tableaux de bord Performance Analytics

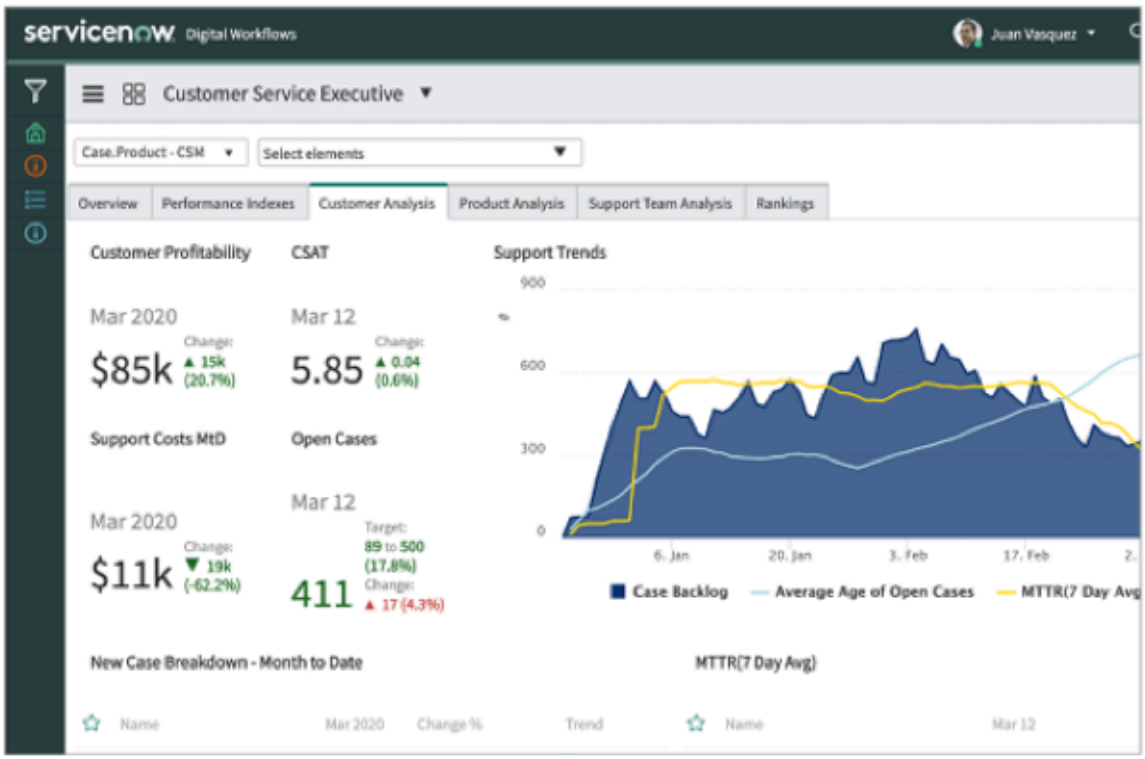
En utilisant les tableaux de bord préconfigurés Analyse des performances , vous pouvez fournir à vos gestionnaires du service clientèle des informations approfondies sur la façon dont ils peuvent visualiser les données au fil du temps, analyser les processus business et identifier les domaines d'amélioration.

L'exemple suivant montre un tableau de bord avec les Analyse des performances tendances de rentabilité et de support pour le mois.

Traduction automatique

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

Service client Tableau de bord de la direction



Pour en savoir plus sur les Analyse des performances solutions, reportez-vous à la section Customer Service Solutions Platform Analytics.

Pour en savoir plus sur les différents Analyse des performances modules d'extension et leur offre, reportez-vous à la section Modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle.

Optimisation

Optimisez vos processus à l'aide de l'application Gestion du service clientèle . Vous pouvez analyser quels processus sont pertinents pour vos indicateurs clés de performance (KPI), identifier les goulots d'étranglement pour vos tickets de service client, apprendre à optimiser vos effectifs et gérer vos équipes plus efficacement.

Exploration de processus

En explorant vos processus, vous pouvez rapidement analyser et améliorer la cause première des inefficacités. Un pack de contenu pour l'exploration de processus a été créé exclusivement pour l'application Gestion du service clientèle . Ce pack de contenu vous aide à analyser vos tickets et à créer des cartes de processus. Une carte de processus vous permet d'examiner les enregistrements de tickets et de détecter les problèmes de performances. Après avoir trouvé des opportunités d'amélioration, vous pouvez créer des initiatives pour suivre la progression afin de vous assurer qu'un problème ne se reproduise pas à l'avenir. Vous pouvez également analyser vos cartes de processus à l'aide de variables telles que l'emplacement, le produit, la priorité, la catégorie, le code de résolution et le groupe d'affectation.

L'exploration de processus vous permet d'effectuer ces tâches :

- Visualisez l'exécution de votre processus et résolvez les problèmes sous-jacents.
- Découvrez et créez automatiquement des cartes de processus pour vos KPI et effectuez une analyse de la cause première.

Traduction automatique

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

- Utilisez les cartes de processus qui ont été créées à l'aide des données du journal d'audit pour identifier vos goulots d'étranglement, vos redondances et vos opportunités d'automatisation.
- Remplacez les analyses manuelles fastidieuses et les consultants coûteux par des cartes de processus automatisées basées sur les données.

Le diagramme suivant illustre les avantages de , notamment la création de cartes de processus, l'analyse des goulots d'étranglement et la recherche de Exploration de processusnouveaux domaines d'amélioration et d'automatisation.

Étapes d'exploration de processus



Les principales fonctionnalités de l'exploration de processus sont les suivantes :

Tableau de bord et aperçus

Vous pouvez explorer les KPI de processus les plus importants pour votre entreprise. Vous pouvez obtenir des informations sur les inefficacités des processus détectées par le modèle de processus. Les principales inefficacités identifiées dans toutes les organisations sont les suivantes :

- Temps d'inactivité : temps nécessaire pour que les tickets affectés passent à Travail en cours.
- Résolution rejetée : tickets pour lesquels une solution a été proposée par l'agent, mais pour une raison quelconque, est rejetée par le client.
- Réaffectations : tickets pour lesquels le changement de groupe d'affectation se produit au moins deux fois.
- Efficacité de résolution : tickets pour lesquels il existe un écart de temps important entre les tickets Travail en cours et Résolu.
- Efficacité de l'affectation : tickets dont le délai d'affectation d'un ticket est plus long que d'habitude.
- Transition indésirable : tickets qui passent de Travail en cours à Travail en cours : en attente d'infos.

Analyse de la cause première automatisée et mise en grappe

Vous pouvez examiner où et pourquoi les inefficacités se produisent dans le processus. Vous pouvez obtenir des informations sur les principaux influenceurs pour les étapes de processus analysées et découvrir les connexions cachées et les facteurs d'influence dans les données de processus.

Exploration multidimensionnelle

Vous pouvez lier les différents processus connexes à visualiser dans un graphique.

Traduction automatique

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

Création du flux de processus business

Vous pouvez utiliser les données de ticket dans les pistes d'audit pour effectuer une analyse approfondie et découvrir les aperçus de processus susceptibles d'améliorer vos résultats commerciaux.

Pour plus d'informations sur l'activation du Exploration de processus pack de contenu, consultez les rubriques suivantes :

- Activez les packs de contenu pour l'exploration de processus .
- Intégration à Exploration de processus.

Optimisation de la main d'œuvre

L'application Optimisation des effectifs pour le service client gère et maintient la productivité de vos effectifs. Optimisation des effectifs pour le service client L'application vous permet d'acheminer efficacement le travail à votre équipe, de gérer ses compétences et ses calendriers, et de surveiller ses performances.

L'application Optimisation des effectifs pour le service client est configurable et peut être personnalisée pour répondre à vos objectifs de service.

Les avantages de sont les Optimisation des effectifs pour le service client suivants :

- Améliorez la qualité, l'efficacité et la satisfaction de vos équipes.
- Soutenez le développement des compétences et la planification intelligente pour votre équipe.
- Obtenez des instantanés historiques et en temps réel des performances de votre équipe.
- Intégrez, encadrez et formez des workflows pour développer et faire évoluer les membres de votre équipe.
- Concentrez-vous sur tous les canaux d'engagement et fournissez une aide en temps réel aux membres de votre équipe afin qu'ils puissent offrir une meilleure expérience client.
- Capturez toutes les données pertinentes et appliquez ces informations et conseils à votre équipe.

Pour en savoir plus sur l'application Optimisation des effectifs pour le service client , reportez-vous à la section Optimisation des effectifs pour le service client.

Customer Contracts and Entitlements

L'application Customer Contracts and Entitlements pour Gestion du service client (CSM) fournit une solution pour normaliser, organiser, gérer et utiliser les contrats et les droits de service.

Vous pouvez utiliser l'application pour gérer les Customer Contracts and Entitlements contrats, de l'offre initiale à la finalisation du contrat, directement dans l'espace de travail configurable CSM. Vous pouvez également gérer les changements de cycle de vie, les modifications du champ d'application et les annulations des contrats de service et des autorisations. L'application permet de suivre les autorisations et d'améliorer la conformité contractuelle.

Un contrat de service fait office d'accord entre le client et l'organisation. Un contrat comprend les détails du consommateur ou du compte, les produits couverts et la période d'activation du contrat. Les lignes de contrat de service stockent les informations relatives à un service ou à une offre de contrat acheté ou possédé.

Traduction automatique

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

Dans chaque contrat, des autorisations peuvent être définies pour détailler les engagements spécifiques liés au contrat. Vous pouvez également créer des autorisations indépendantes qui définissent le type et le niveau d'assistance qu'un client reçoit après l'achat d'un produit. Les produits vendus éligibles à un service dans le cadre d'un contrat ou d'une droit de service peuvent être ajoutés en tant que produits couverts.

Fonctionnalités principales de Customer Contracts and Entitlements

Customer Contracts and Entitlements s'appuie sur ces fonctionnalités clés pour maintenir les services après-vente fournis aux clients.

- Affichez, utilisez et gérez les contrats et les autorisations dans Espace de travail d'agent ServiceNow.
- Gérez le cycle de vie des contrats et des droits de service clientèle, de la création de l'offre à la génération de contrats.
- Établissez des relations avec les données client existantes, telles que les produits vendus et les éléments de base d'installation, en ajoutant les données de contrat et d'autorisation au modèle de données commun.
- Répondez aux besoins des clients en mettant en œuvre des fonctionnalités allant des droits d'assistance basés sur les comptes aux contrats qui incluent des plans de service avec une couverture des droits complexe.

Workflows de contrats et de droits

Gérez le cycle de vie des contrats et des droits de service clientèle, de la création de l'offre à la génération de contrats.

Les workflows de contrats et d'autorisations permettent de gérer efficacement le cycle de vie complet des contrats et droits de service clientèle, de la création de l'offre à la génération de contrats. Une fois que le client a spécifié ses éléments de catalogue pour les contrats de service et les droits, ces workflows facilitent la création de commandes pour ces éléments via l'orchestration des commandes et la génération de contrats clients transactionnels.

Les workflows de cette application vous permettent de modifier des contrats, des lignes de contrat et des autorisations. Les offres de contrat sont des plans d'abonnement ou des plans de service détaillant les services précis auxquels un client a droit, tels que spécifiés dans un contrat. Ces offres incluent des détails tels que l'étendue des services, les délais, les prix et d'autres conditions spéciales. Les offres de contrat peuvent être proposées indépendamment ou combinées avec d'autres services ou produits. Les offres de droit sont des conditions et des niveaux de service spécifiques auxquels les clients ont droit en vertu d'un contrat.

Fonctionnalités principales

- Génération de nouveaux contrats clients et droits : active le processus complet de gestion des ventes et des commandes de bout en bout pour générer de nouveaux contrats et droits clients.
- Créer et gérer des contrats d'abonnement : les clients peuvent créer des contrats pour gérer les contrats d'abonnement, de support et de maintenance. Les clients peuvent créer ces contrats à partir des enregistrements de l'inventaire des produits et également gérer ces contrats en les modifiant, en les renouvelant ou en les annulant.

Traduction automatique

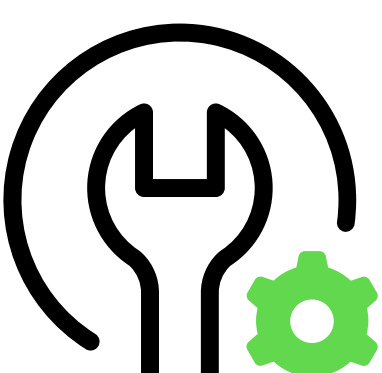
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Intégration avec les modules Gestion du service client : intègre la gestion du catalogue de produits, la gestion des commandes et la gestion des contrats pour fournir une capacité transparente de prise en charge de la vente de contrats de service et de droits.
- Workflows personnalisables : fournit la flexibilité nécessaire pour s'adapter aux changements apportés au modèle de données, tels que l'ajout de champs personnalisés.
- Modification des contrats et des droits : gérez les changements dans les contrats et les droits. Si le client souhaite modifier des contrats de service, tels que des changements de couverture ou d'autres conditions spécifiques, ces changements peuvent être gérés à l'aide de Order Management. Vous pouvez également les suspendre, les reprendre et les annuler en fonction de vos besoins.
- Renouvellement des services : vous pouvez renouveler les contrats de service des produits vendus et d'autres entités en fonction de vos besoins.
- Produits couverts : les produits couverts sont des produits vendus ou des éléments de ligne de commande spécifiques qui sont inclus dans un contrat de service. Les produits couverts peuvent être suivis directement via les dossiers du contrat, ce qui facilite les changements et la visibilité de ce qui est couvert.

Configurer Gestion du service clientèle

Configurez les fonctionnalités, les composants et les intégrations dont vous avez besoin pour fournir un service et une assistance à vos clients.

Configurer votre environnement



Planifiez et configurez votre environnement CSM, importez des données de base et configurez la gestion des accès.

Organiser Agent Workspace



Configurez des espaces de travail intuitifs avec des fonctionnalités avancées d'acheminement et de gestion et des options de gestion des tickets.

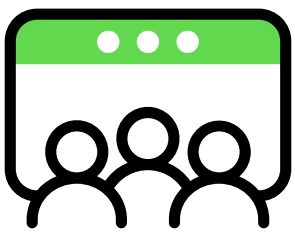
Activer les canaux de communication



Configurez les canaux de communication avec les clients, y compris les messages vocaux, les e-mails, le Web et la messagerie.

Traduction automatique

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

Implémenter l'intelligence	Configurer le libre-service	Étendre les options
		
Configurez les fonctionnalités Intelligence pour automatiser les tâches courantes et fournir du contenu recommandé aux agents.	Créez des portails en libre-service pour les clients intégrés avec Knowledge, des communautés, des catalogues de services et des chatbots.	Ajoutez des fonctionnalités supplémentaires pour étendre davantage les options de votre environnement Gestion du service clientèle.

Configurer votre environnement

Commencez votre parcours client en configurant votre environnement Gestion du service clientèle. Cette configuration implique la planification et la configuration de votre système avec des composants essentiels tels que des modèles de données, des données client, des données produit et des outils de gestion des utilisateurs. De plus, importez vos données de base, configurez les contrôles d'accès et configurez les outils de gestion des tickets pour la mise en service.

Organiser Agent Workspace

La configuration de vos espaces de travail d'agent est essentielle pour améliorer l'efficience et l'efficacité de votre équipe de service clientèle. Pour commencer, configurez et optimisez vos espaces de travail d'agent en configurant des interfaces, des pages de destination et des pages d'enregistrement. Ce processus implique la configuration de l'acheminement des tickets et la mise en œuvre de fonctionnalités avancées de gestion des tickets. Elle comprend également l'intégration d'outils d'agent pour un traitement fluide des tickets et une gestion rationalisée des workflows.

Activer les canaux de communication

Pour faciliter des interactions fluides avec les clients sur différentes plateformes, il est essentiel d'installer et de configurer plusieurs canaux de communication. Cette approche garantit que les clients peuvent joindre votre service par leurs méthodes préférées, améliorant ainsi leur expérience globale. Installez et configurez divers canaux de communication pour faciliter les interactions avec les clients. Ces méthodes comprennent la voix, l'e-mail, le chat, le Web, la messagerie, le téléphone, la messagerie d'engagement et l'omnicanal.

Implémenter Intelligence

L'implémentation de fonctionnalités d'intelligence dans Gestion du service clientèle vous aide à obtenir une expérience client plus rapide et plus personnalisée.

Traduction automatique

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

Configurez ces fonctionnalités pour automatiser les tâches courantes et vous fournir du contenu pertinent, ce qui vous aide à vous concentrer sur les résolutions de tickets plus complexes.

Configurer le libre-service

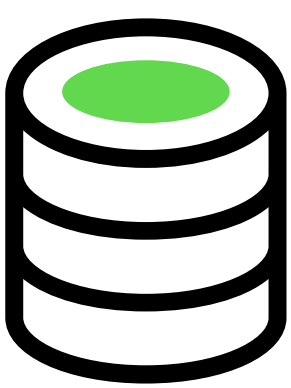
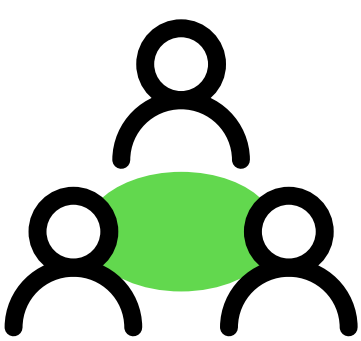
La création et l'activation d'un portail en libre-service vous permettent de résoudre les problèmes de manière indépendante et d'accéder aux informations. Configurez des portails en libre-service en intégrant des fonctionnalités telles que les bases de connaissances, les communautés, les catalogues de services, les chatbots, les expériences de visite et la prise de rendez-vous.

Étendre les options

Pour étendre votre environnement Gestion du service clientèle, intégrez des applications et des fonctionnalités supplémentaires. Cette extension élargit les fonctionnalités de votre système, améliore la gestion des processus et améliore les tâches de support. Par conséquent, vous bénéficiez d'interactions plus efficaces et d'un meilleur soutien global.

Configurer votre environnement

Commencez votre parcours client en préparant votre Gestion du service clientèle environnement avec des modèles de données, des données client, des données produit, des outils de gestion des utilisateurs et des outils de gestion des tickets pour la mise en service.

Mise en route	Données client	Gestion des utilisateurs
		
Activez Gestion du service clientèle et importez vos données de base.	Configurez les données client, telles que les comptes, les contacts et les consommateurs.	Créez et gérez des données pour les utilisateurs internes, tels que les gestionnaires, les agents et les groupes de support.

Traduction automatique

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

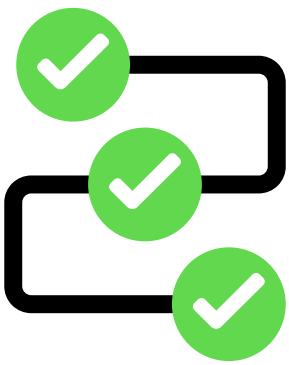
servicenow

Données produit



Configurez les données produit, y compris les modèles de produits, les produits vendus, les éléments de base d'installation et les produits installés.

Modèles de données

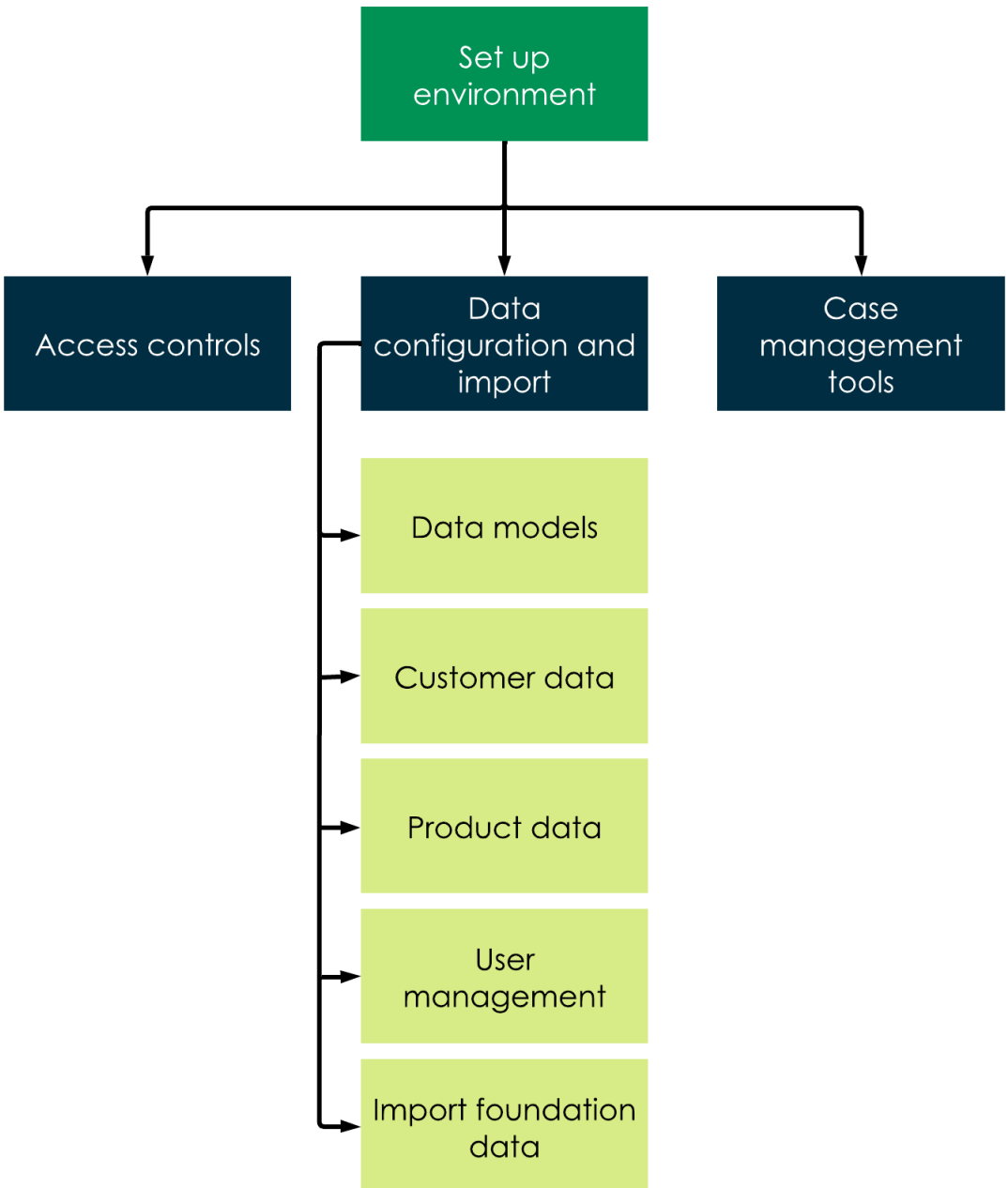


Créer et gérer des modèles de données pour Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

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

Configurer la vue d'ensemble de votre environnement



Traduction automatique

Mise en route

Commencez par activer le module d'extension Gestion du service clientèle et importez vos données de base pour établir un cadre solide. Cette approche vous aide à planifier et à installer tous les modules d'extension supplémentaires dont vous avez besoin, garantissant ainsi un système bien intégré et efficace pour des performances optimales. Activez le module d'extension CSM et les données de base pour établir un cadre de travail robuste. Cela facilite la

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

planification et l'installation efficaces des plugins, garantissant un système bien intégré.

Données client

Configurez les données client dans Gestion du service clientèle, y compris les détails sur les comptes, les contacts et les consommateurs pour garantir une capture complète des informations. Cette configuration confirme que toutes les informations pertinentes sur les clients et les comptes sont capturées.

Gestion des utilisateurs

Créez et gérez les données utilisateur pour les utilisateurs internes tels que les gestionnaires, les agents et les groupes de support, ainsi que pour les utilisateurs externes. Configurez leur accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de ticket dans les Gestion du service clientèle données de fonctionnalités et de tickets. Cette configuration permet d'établir des relations qui rationalisent la gestion des tickets et améliorent les rôles de support pour les comptes, ce qui améliore l'efficacité et l'efficience de la gestion des interactions avec les clients.

Données produit

Configurez les données produit pour les rationaliser Gestion du service clientèle , y compris les modèles de produits, les produits vendus, les éléments de base d'installation et les produits installés. Cette configuration vous aide à accéder rapidement aux détails pertinents, à résoudre les problèmes plus efficacement et à améliorer le service global en fournissant une vue claire de l'état et de l'historique du produit.

Modèles de données

Créez et gérez des modèles de données structurés et flexibles pour Gestion du service clientèle répondre aux besoins du secteur, avec des données organisées, des interactions précises et une adaptabilité transparente.

Premiers pas avec Gestion du service clientèle

Activez le module d'extension Service clientèle et planifiez votre Gestion du service clientèle implémentation en installant des modules d'extension supplémentaires.

Activation des modules d'extension et des données de base

Tâche	Description
Activer Customer Service Management	En tant qu'administrateur, activez le module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice). Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes.
Modules d'extension activés avec Gestion du service clientèle	Consultez la liste des modules d'extension CSM connexes qui sont activés après l'activation du module d'extension Service clientèle.
Modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle	Consultez la liste des modules d'extension CSM supplémentaires que vous pouvez activer après avoir activé le module d'extension Service clientèle.
Propriétés de Customer Service	Personnalisez les paramètres de plusieurs fonctionnalités différentes, y compris la

Traduction automatique

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

Activation des modules d'extension et des données de base (suite)

Tâche	Description
	communication par e-mail, les relations des contacts d'actifs et Portail de service consommateur.
Configurer les données de base	Importer les informations sur les clients, y compris les noms, adresses et numéros de téléphone ; comptes, contacts, consommateurs, utilisateurs, groupes, membres du groupe, modèles de produits et ressources. Affectez des rôles aux groupes ou aux utilisateurs individuels. Créez les autorisations et les contrats de service. Créez des relations clients, des relations de ressources et des équipes de compte.

Activer Customer Service Management

Vous pouvez activer le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) si vous avez le rôle admin. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Gestion du service clientèle module d'extension active plusieurs modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs. Pour plus d'informations, voir Modules d'extension activés avec Gestion du service clientèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

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

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Que faire ensuite

Vous pouvez activer plusieurs modules d'extension connexes après l'activation du module d'extension Gestion du service clientèle (com.sn_customerservice). Pour en savoir plus, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Customer Service Management.

Traduction automatique

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

Modules d’extension activés avec Gestion du service clientèle

Le module d’extension Service clientèle active plusieurs modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Modules d’extension activés automatiquement avec le Service clientèle

Module d'extension	Description
Évaluation [com.snc_assessment_core]	Vous permet de créer des enquêtes, d’envoyer des enquêtes, de collecter des réponses et d’analyser et de partager les résultats des enquêtes.
Gestion des actifs [com.snc.asset_management]	Gérez vos actifs, consommables et licences logicielles.
Console d'affectation [com.snc.assignment_workbench]	Les gestionnaires du service client peuvent utiliser la console pour évaluer les agents en fonction de critères configurables tels que les compétences et la disponibilité, puis affecter des tâches aux agents de leur choix.
Customer Service Base Extension Entities [com.snc.cs_base]	Ce module d’extension fournit un contrôle d’accès granulaire via les relations, les attributs de profil d’utilisateur et les rôles.
Portail de service client [com.glide.service-portal.customer-portal]	Ce module d'extension active le Customer Service Portal, une version du portail Web basée sur l'application Service Portal.
Customer Service Social Integration [com.sn_cs_social]	Ajoute les changements de schéma de données appropriés pour les scénarios d’intégration sociale.
Customer Service Spoke [com.snc.customer_service.spoke]	Fournit des actions que les concepteurs de flux peuvent utiliser lors de la création de processus de gestion Customer Service Management.
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Active les clients Web de Virtual Agent, le support de Connect, les paramètres de marque de conversation et les paramètres de conversation Live Agent.
OpenFrame [com.sn_openframe]	Une interface utilisée pour intégrer les systèmes de communication externes à la Now Platform. Ce module d'extension fournit un cadre d'interface utilisateur accessible et disponible depuis tous les écrans d'application ServiceNow. L'application Customer Service Management utilise une combinaison de couplage téléphonie-informatique (CTI) et d'OpenFrame pour fournir une assistance téléphonique aux clients.
Process Flow Formatter [com.snc.process_flow_formatter]	Affiche un diagramme du flux de processus pour un formulaire.
Resource Matching Engine [com.snc.matching_rule]	Un moteur de correspondance général basé sur des règles pour faire correspondre un enregistrement d’entrée à un

Traduction automatique

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

Modules d'extension activés automatiquement avec le Service clientèle (suite)

Module d'extension	Description
	enregistrement de sortie à l'aide d'un générateur de conditions et/ou d'un script pour les utilisateurs avancés.
Gestion des compétences [com.snc.skills_management]	Vous permet d'organiser les données de compétences des agents de service et des employés dans un emplacement centralisé. Vous pouvez utiliser ces données pour affecter des tâches en fonction des compétences, analyser les écarts de compétences pour identifier les besoins de coaching et de formation, optimiser vos effectifs, créer des plans de croissance de carrière et effectuer des embauches basées sur les compétences.
Notes de gestion spéciale [com.sn_shn]	Active l'application Special Handling Notes, qui permet aux utilisateurs d'afficher rapidement de brefs messages sur les enregistrements. Ces notes peuvent être affichées dans une liste incorporée ou une liste connexe sur un formulaire d'enregistrement ou dans une fenêtre contextuelle. Ce module d'extension est installé avec les applications Gestion du service clientèle et Gestion des services sur site. Pour utiliser les notes de gestion spéciale avec d'autres tables : • Configurez la table et tous les champs connexes de manière à utiliser les notes de gestion spéciale. • Configurez le formulaire pour afficher les notes de gestion spéciale.
Flux d'états [com.snc.state_flows]	Personnalisez les transitions d'un état à l'autre dans des tables dérivées de la table Tâche [task] et configurez le système pour effectuer des travaux lors de la transition vers des états spécifiques.
Subscriptions and Activity Feed Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Fournit un ensemble générique d'artefacts pour gérer les abonnements pour tout objet à abonnement possible. Toute entité peut être définie comme un objet à abonnement possible et un ensemble d'abonnés peut s'abonner aux objets. Lorsqu'un événement relatif à l'objet à abonnement possible se produit, il est possible de suivre les activités et de notifier les abonnés
Activités de la tâche [com.snc.task_activity]	Active l'assistance pour les activités dans les tables Tâche.
Relations de tâches [com.snc.task_relations]	Active la définition des relations entre différentes tâches.
Virtual Agent Service Portal Widgets [com.glide.va.sp_widgets]	Active le Portail de services pour l'utiliser en tant que client Web de l'Agent virtuel.

Traduction automatique

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

Modules d'extension activés automatiquement avec le Service clientèle (suite)

Module d'extension	Description
Intégration d'Amazon Connect avec ServiceNow Fonctions vocales (sn_cti_amzn_cct)	Active l'intégration de l'instance ServiceNow au Amazon Connect serveur.

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle

Après avoir activé Gestion du service clientèle, vous pouvez activer des modules d'extension supplémentaires qui fournissent des données de démonstration et activent diverses fonctionnalités.

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

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions

Module d'extension	Description
Programme de l'agent [com.snc.agent_schedule]	Permet aux agents du service client et aux techniciens de service sur site de consulter les calendriers de travail et les affectations, et d'ajouter des événements personnels comme des réunions ou des rendez-vous.
Case Assignment Workbench Demo [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Fournit des données de démonstration, comme des exemples de tickets et d'utilisateurs, de manière à pouvoir tester les fonctionnalités du produit Assignment Workbench sur une instance de non-production.
Synthèses de tickets [com.sn_csm_case_digest]	Permet aux utilisateurs d'envoyer des mises à jour de statut pour les tickets et l'analyse de la cause première aux clients et aux principales personnes concernées internes.
Portail de service consommateur [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Ce module d'extension active le Consumer Service Portal, un portail Web basé sur l'application Service Portal que vous pouvez utiliser pour fournir des informations et une assistance aux consommateurs.
Espace de travail configurable CSM [sn_csm_wrkspc]	Active l'espace de travail configurable CSM, la version UI Builder de l'application configurable Service Desk, qui offre aux agents une expérience utilisateur intégrée et intuitive.
Utilisateur contributeur CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Le module d'extension CSM Contributor User vous permet aux contributeurs de signaler et de collaborer sur des tickets créés pour les clients, les organisations de services ou eux-mêmes.
CSM Extension for Proxy Contacts [com.snc.csm_proxy_contacts]	Permet aux utilisateurs internes d'une organisation d'être le contact de ticket proxy au nom des clients.
CTI Softphone [com.snc.cti]	Ce module d'extension est une application de démonstration qui active l'intégration de Twilio à l'aide de l'application Notify et d'OpenFrame afin de fournir des fonctions de logiciel téléphonique et des options de centre d'appel. L'application comprend les options suivantes : passer, recevoir, transférer,

Traduction automatique

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

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
	mettre en attente et désactiver le son des appels. Les applications Customer Service Management et Incident Management fournissent des workflows de démonstration de couplage téléphonie-informatique (CTI). Activez les applications concernées pour exécuter les workflows. Le module d'extension CTI Softphone active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés. • **Resource Matching Engine (com.snc.matching_rule)** : fournit un outil pour associer des tâches à des ressources en fonction de règles. • **Notify (com.snc.notify)** : fournit des fonctionnalités de plateforme pour les appels vocaux, les téléconférences et les messages SMS générés par les workflows. • **Notify - Twilio Driver (com.snc.notify.twilio)** : fournit une assistance Notify pour le produit Twilio. Nécessite un contrat distinct avec Twilio pour les options SMS et Vocal. • **Openframe (com.sn_openframe)** : fournit une interface permettant d'intégrer les systèmes de communication externe à la Now Platform.
Centre client [com. sn_csm_customer_central]	Permet aux agents du service client d'accéder à toutes les informations et activités du client dans une vue unique et centralisée sur Agent Workspace.
Customer Communities [com.sn_customer_communities]	Permet aux utilisateurs de se connecter, de communiquer et de collaborer avec les employés, les clients, les partenaires et les prospects. Disponible pour les clients possédant une licence Gestion du service clientèle.
Gestion des projets clientèle [com.snc.csm_ppm]	Fournit la possibilité de créer et de gérer des projets pour un compte client et donne aux utilisateurs finaux une visibilité sur leurs projets via le portail. Ce module d'extension nécessite les modules d'extension Service clientèle et PPM Standard.
Service clientèle : statut de l'action des tickets [com.snc.csm_action_status]	Fournit une application spécifique à Customer Service de la fonctionnalité Automatisation de l'état de l'action. Utilisez ce module d'extension pour afficher et suivre les tâches bloquantes pour les tickets du service client.
Types de tickets du service client [com.snc.csm_case_types]	Permet aux clients de gérer des processus de tickets complexes en définissant de nouveaux types de tickets. Un type de ticket représente un processus business individuel et est un ensemble d'entrées et de tâches diverses qu'un agent effectue pour résoudre les demandes des clients.

Traduction automatique

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

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
Customer Service CTI Demo Data [com.snc.customerservice_cti_demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application CTI Softphone. **Remarque :** À partir de la version Yokohama, les données de démonstration CTI du service client sont en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. ServiceNow Voice avec Amazon Connect offre la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.
Customer Service Document Template [com.sn_csm_doc_template]	Vous permet de configurer les champs d'un enregistrement de table qui sont inclus dans un document de sortie.
Customer Service Household [com.snc.household]	Active la gestion du service clientèle pour les consommateurs appartenant au même foyer. Permet de définir les membres d'un ménage et les relations entre eux.
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de la base d'installation d'un client et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement.
Données de démonstration Gestion du service clientèle [com.snc.customerservice.demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application Gestion du service clientèle.
Service client Mobile [com.sn_csm_mobile]	Active l'interface utilisateur mobile pour Gestion du service clientèle.
Modèle NLU du service clientèle pour Conversations d'agent virtuel [com.sn_csm.nlu]	Ce module d'extension contient des modèles NLU utilisés dans les rubriques VA pour les cas d'utilisation associés à Service clientèle.
Customer Service Virtual Agent Conversations [com.sn_csm.virtualagent]	Ce module d'extension contient des rubriques de conversation de modèle prédéfinies pour les cas d'utilisation associés à CSM. Ils sont destinés à être copiés et configurés.
Customer Service avec Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	Ce module d'extension assure une intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Field Service Management. Les clients et les consommateurs peuvent consulter les commandes de travaux liées aux tickets à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. Dans l'application Field Service Management, les utilisateurs peuvent consulter les

Traduction automatique

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

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
	informations et contacts d'un compte dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.
Customer Service avec Request Management [com.sn_cs_sm_request]	Assure l'intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Request Management. Permet aux utilisateurs de créer des enregistrements de demande à partir d'un ticket Customer Service.
Customer Service avec Service Management [com.sn_cs_sm]	Assure l'intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Incident, Problem et Change Management. Permet aux utilisateurs de créer des enregistrements d'incident, de problème et de changement à partir d'un ticket Customer Service.
Customer Service avec Service Portfolio Management [sn_csm_spm]	Assure l'intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Gestion des portefeuilles de services (SPM). Cette intégration permet aux responsables et aux agents du service client, ainsi qu'aux propriétaires de service, d'avoir une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de services.
Incident Assignment Workbench Demo (com.snc.incident_assignment_workbench_demo)	Recommandation intelligente d'agent par le biais de règles/ critères de correspondance dynamiques.
Guided Decisions [com.snc.guided_decisions]	Active le cadre de travail et le moteur d'exécution pour la création de décisions guidées.
Guided Decisions - Conseils [com.snc.guided_decisions_guidance]	Active le cadre de travail pour la création de conseils pour les décisions guidées.
Guided Decisions pour Playbook dans Workspace [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Active les types d'activités, les définitions et les composants d'interface utilisateur pour l'affichage de décisions guidées dans un playbook de l'espace de travail.
Autorisations de produit de la base de connaissances [com.snc.kb_product_entitlements]	Ce module d'extension permet aux administrateurs du service client de restreindre l'accès des clients à des bases de connaissances et des articles de connaissances spécifiques sur le portail en libre-service des consommateurs. Ce module d'extension ajoute le menu Autorisations de produit de la base de connaissances au navigateur d'application.
Gestion des problèmes majeurs [com.sn_majorissue_mgt]	Un ensemble d'options utilisées pour gérer les communications et les processus de résolution des clients pour les problèmes courants.
service client externalisé (com.snc.csm_ocs)	Permet aux organisations d'externaliser le service client à des fournisseurs de service externes.
Performance Analytics - Content Pack - Customer Service	Pack de contenu Performance Analytics comprenant les KPI du système de base de Customer Service.

Traduction automatique

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

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
[com.snc.pa.customer_service]	
Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced [com.snc.pa.customer_service_advanced]	Met à jour le tableau de bord Service clientèle et intègre des indicateurs pour les modules d'extension suivants : • Gestion des problèmes majeurs • Statut de l'action Tickets du service clientèle • Service clientèle avec Gestion des requêtes • Service clientèle avec Gestion des services • Messagerie instantanée d'agent • Affectation de travail avancée pour CSM • Performance Analytics - Content Pack - Affectation de travail avancée Activez ces modules d'extension pour afficher les indicateurs connexes. Sans ces modules d'extension, les indicateurs peuvent ne pas s'afficher correctement.
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Customer Service [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	Ce module d'extension vous permet d'ouvrir des tableaux de bord contextuels dans les formulaires du service clientèle en fonction des actions de l'interface utilisateur. **Remarque :** Vous pouvez activer les solutions Performances Analytics sur des instances qui ne disposent pas de Performance Analytics pour évaluer leur fonctionnalité. Toutefois, pour collecter les scores des indicateurs, vous devez posséder une licence Performance Analytics.
Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs]	L'installation de ce module d'extension supprime les limites de la version Performance Analytics prête à l'emploi.
Manuels pour Customer Service Management [sn_csm_playbook]	Fournit des instructions étape par étape pour les tickets du service clientèle.
Intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle [com.snc.csm_ml]	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour la recherche des tickets associés dans Gestion du service clientèle. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Pour en savoir plus, contactez ServiceNow. Le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs :

Traduction automatique

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

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
	• Module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) • Module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) • Module d'extension Email Notification Script for Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script)
Analytique en libre-service pour service client [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Suit les mesures de réduction de ticket (déviation) et les KPI en libre-service à l'aide des tableaux de bord d'analyse des performances. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Performance Analytics distincte. Pour en savoir plus, contactez ServiceNow. Le module d'extension Analytique en libre-service pour service client active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs : • Module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) • Module d'extension Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core) • Module d'extension Self-Service Analytics PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
Self Service Password Reset [com.snc.password_reset]	Ce module d'extension permet aux utilisateurs authentifiés localement de demander un mot de passe temporaire s'ils oublient leur mot de passe actuel. Les contacts des clients peuvent demander un nouveau mot de passe à partir du portail en libre-service des clients. Le module d'extension Self Service Password Reset active le module d'extension (com.glideapp.password_reset) s'il n'est pas déjà activé.
Special Handling Notes Demo Data [com.snc.shn_demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application Special Handling Notes.
Communications ciblées [com.sn_publications]	Fournit un outil pour la publication et la distribution de contenu et d'articles aux clients internes et externes.
Targeted Communications Demo Data [com.snc.publications_demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application Targeted Communications.
Time Recording for Customer Service	Étend la fonctionnalité des applications Time Card Management et Cost Management à Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

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

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
[com.snc.csm_time_recording]	
Walk-Up pour CSM [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-up Experience for Customer Service permet à l'assistance en magasin d'aider aux enregistrements sur site, à la gestion des files d'attente et aux interactions avec les clients.
Composants d'interface utilisateur pour les portails clients [sn_ciwf_ui_cmpnt]	Ce module d'extension vous permet de configurer le comportement, le contenu et la mise en page d'un portail à l'aide de widgets de portail configurables.

Propriétés de Customer Service

Utilisez les propriétés système pour personnaliser l'application Gestion du service clientèle.

Ces propriétés contrôlent les paramètres pour différentes fonctionnalités, y compris la communication par e-mail, les relations de contact d'actifs et le Consumer Service Portal.

Pour accéder à ces propriétés, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.

Vous pouvez également accéder aux Gestion du service clientèle propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] en saisissant **sys_properties.list** dans le navigateur d'applications et en appuyant sur Entrée. Ensuite, vous pouvez filtrer la liste des propriétés par application.

Information associée

Propriétés installées avec Gestion du service clientèle

Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle

Configurer les données de base

Avec Gestion du service clientèle, vous pouvez importer ou créer des informations sur le client : noms, adresses, numéros de téléphone, détails de compte, produits, actifs et contrats de service. Vous pouvez également affecter des rôles aux utilisateurs et créer des relations client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données de base incluent toutes les données que vous devez configurer afin de prendre en charge vos clients. Il s'agit des informations sur :

- Les clients (utilisateurs externes)
- Relations avec les clients
- Les utilisateurs (utilisateurs internes tels que les agents et les employés)
- Les rôles des clients et des utilisateurs
- Les produits et actifs
- Les autorisations et les contrats de service

Traduction automatique

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

Vous pouvez importer et configurer la plupart de ces données de base à l'aide de la configuration guidée de Gestion du service clientèle. Cette fonctionnalité vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Pour créer des données, par exemple en ajoutant de nouveaux comptes et contacts, vous pouvez utiliser l'application Gestion du service clientèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.

   La configuration guidée s'ouvre à nouveau sur une page contenant différentes catégories des fonctionnalités de Gestion du service clientèle que vous pouvez configurer.
3. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**.

   La page Données de base s'ouvre sur une liste de tâches permettant de configurer les différents types d'informations sur les clients.
4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

Tâches de configuration des données de base

Tâche	Description
Importer des comptes	Dans le modèle b2b, un compte est un client externe pris en charge. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données de compte existantes. Pour plus d'informations, consultez Importer des comptes et des contacts avec la configuration guidée. **Remarque :** Après avoir importé des données de compte client, vous devez également définir la propriété système du code de compte.
Importer des contacts (B2B)	Un contact est un utilisateur qui est un employé d'un compte. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données de contact existantes. Pour plus d'informations, consultez Importer des comptes et des contacts avec la configuration guidée.
Importer des consommateurs (B2C)	Un consommateur est un client dans le modèle économique B2C. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données de consommateur existantes. Pour plus d'informations, consultez Importer des consommateurs avec la configuration guidée.
Importer des utilisateurs	Un utilisateur est une personne qui peut accéder à votre instance. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données utilisateur existantes. Pour plus d'informations, consultez Configurer des utilisateurs et des groupes.
Importer des groupes	Un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données de groupe

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	existantes. Pour plus d'informations, consultez Configurer des utilisateurs et des groupes.
Importer des membres de groupe	Les utilisateurs associés à un groupe sont répertoriés comme membres de groupe. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données de membre de groupe existantes.
Affecter des rôles	Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options. L'application Gestion du service clientèle fournit deux types de rôles : ○ Rôles internes pour les agents et les responsables ○ Rôles externes pour les clients, les partenaires clients et les consommateurs Cette tâche permet d'affecter les rôles nécessaires aux utilisateurs internes et externes. Pour plus d'informations, consultez Affecter des rôles dans Gestion du service clientèle.
Créer des relations client	Créez des relations entre les partenaires, les contacts et les clients pour faciliter la gestion des comptes et des actifs et la rendre flexible. Pour plus d'informations, consultez Créer des relations client. Vous pouvez créer les types de relations suivants : ○ Relations de compte bidirectionnelles ○ Hiérarchie des comptes ○ Relations de contact
Importer des modèles de produits	Un produit est un type de bien ou de service que votre société vend et prend en charge. Les modèles de produits identifient différents types de produits, tels que les services, le matériel, les logiciels ou les consommables. Pour plus d'informations, consultez Importer des modèles de produits avec la configuration guidée.
Importer des produits vendus	Les produits vendus sont des produits et des composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. L'importation de produits vendus fournit une vue d'ensemble du produit complet vendu à un compte ou à un consommateur. Pour plus d'informations, consultez Importer des produits vendus avec la configuration guidée.
Créer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue	Permet d'activer le libre-service pour que les clients demandent des services sur les produits en créant des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue. Pour plus d'informations,

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	consultez Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue.
Importer les éléments de base d'installation	Les éléments de base d'installation représentent les instances qui ont été configurées pour un client. Chaque élément de base d'installation fait référence à l'enregistrement de l'élément de configuration du client. Pour plus d'informations, consultez Importer des éléments de base d'installation avec la configuration guidée.
Importer des produits installés	Les produits installés créent une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation. Les produits installés fournissent également des informations sur les produits vendus et sur la façon dont ils sont déployés ou installés. Pour plus d'informations, consultez Importer des produits installés avec la configuration guidée.
Importer des ressources	Un actif est une instance ou un produit spécifique pour un client. Il existe différents types d'actifs, et les informations de chaque type d'actif sont stockées dans une table différente. Pour plus d'informations, consultez Importer des actifs avec la configuration guidée.
Créer des relations de contact de ressource	Cette tâche permet d'affecter des actifs aux contacts client chargés de leur gestion. Si vous le souhaitez, activez une propriété limitant l'accès aux informations sur les actifs aux seuls contacts affectés. Pour plus d'informations, consultez Créer des relations de contact d'actif.
Créer des contrats de service	Un contrat de service contient des informations sur le type d'assistance proposé à un client et peut inclure la couverture d'actifs spécifiques. Il peut également inclure plusieurs autorisations de service et SLA. Pour plus d'informations, consultez Créer des contrats de service.
Créer des droits	Une autorisation définit le type d'assistance qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Les autorisations sont comptées et suivies à l'aide de deux types d'unités : tickets et heures. Pour plus d'informations, consultez Configurer les autorisations.
Créer des équipes de compte	Les équipes de compte sont composées d'employés qui assurent des tâches ou des rôles spécifiques pour un compte particulier. Créez ces rôles ou définitions de responsabilités, puis affectez-les à des employés et contacts. Pour plus d'informations, consultez Création d'une équipe de compte.

Traduction automatique

Gestion du service clientèle et les CSDM lignes directrices

CSM vous permet de fournir un service et une assistance à vos clients externes via des canaux de communication tels que le Web, les e-mails, la messagerie instantanée, le

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

téléphone et les médias sociaux. L'objectif de ce cas d'utilisation est de comprendre comment CSM les entités clés travaillent avec le cadre de travail principal CSDM .

Cas d'utilisation d'CSM

CSM Fournit un service client proactif, réduit le coût du service et offre une visibilité de bout en bout aux groupes de service clientèle et de prestation de services. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Gestion des portefeuilles de services.

Pour plus d'informations sur la configuration des données, reportez-vous à la section Configurer les données de base.

Résultats du cas d'utilisation de CSM

Comprendre les tables dans le cadre de travail CSDM qui sont nécessaires pour prendre en charge les fonctionnalités suivantes CSM :

- Base d'installation orientée services
- Opérations du service client proactif
- Intégrité du service en temps réel et suivi des pannes
- Catalogue de services contextuel

Les sections suivantes incluent des détails sur les activités nécessaires pour le cas d'utilisation.

Consultez la rubrique Applying CSDM guidelines to your product — product views pour plus d'informations sur Modèle de données de services de base les cas d'utilisation.

Modèle de données CSM

CSM utilise les entités clés suivantes pour résoudre les problèmes complexes de bout en bout.

- Un **ticket** est l'entité primaire de . CSM utilise des tickets pour CSMsuivre et résoudre les questions ou problèmes des clients.
- Les informations sur le client sont liées à un ticket à l'aide d'entités associées telles que les comptes, les contacts, les consommateurs, le ménage, les produits et les contrats de service. Ces informations fournissent à l'agent du service clientèle les informations nécessaires pour résoudre les problèmes des clients.
- Un **compte** peut être un compte client, un compte partenaire ou les deux.
- Le **contact** est un employé d'un compte. Un enregistrement de contact stocke des informations sur un contact, telles que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail. Un contact peut également avoir un identifiant d'utilisateur et peut se connecter au portail des clients.
- Un **consommateur** est un client dans le modèle commercial B2C (Business-to-Consumer).
- Le ménage définit les consommateurs qui constituent un ménage et les relations entre les membres du ménage.
- Produit vendu : suit les produits ou services vendus à un compte ou à un consommateur.
- Les éléments de base d'installation représentent l'instance du produit qui a été configuré pour un client.

Traduction automatique

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

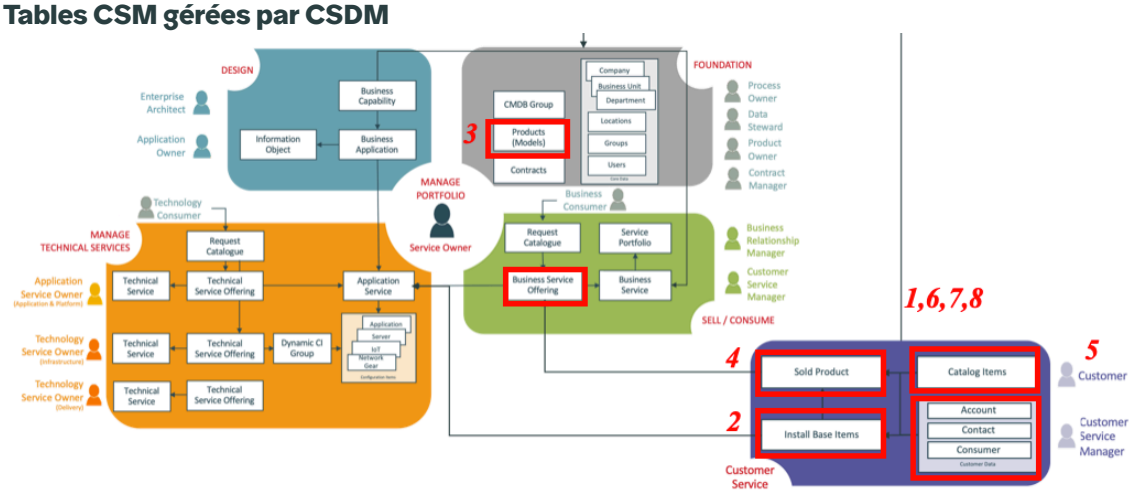
- Le contrat de service définit le type de support que les clients reçoivent. Un contrat peut inclure un compte et un contact ou un consommateur et les actifs spécifiques qui sont couverts. Un contrat peut également inclure plusieurs autorisations de service et SLA.
- Le droit spécifie le type de prise en charge qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge.

Tables Gestion du service clientèle et CSDM

Gestion du service clientèle gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Gestion du service clientèle.

Tables CSDM gérées par CSM

Tables CSM gérées par CSDM



CSM Référence les tables suivantes CSDM :

1. Table des produits vendus [sn_install_base_sold_product CSM

   Représente le produit acheté par un compte ou un consommateur et fait référence à la table Modèle de produit [cmdb_model] ou à la table de modèle de service [cmdb_service_product_model] pour un client (compte ou consommateur).

2. Table d'éléments de base d'installation [sn_install_base_item] dans CSM

   Représente les produits installés ou utilisés par un compte ou un consommateur. Les éléments de base d'installation sont des CI consommés par le client et font généralement référence à la table Services d'application [cmdb_ci_service_discovered] pour les produits SaaS.

   Plusieurs produits vendus peuvent être utilisés sur un élément de base d'installation donné à l'aide de la table Produits installés [sn_install_base_m2m_installed_product].

3. Un modèle de service fait référence à la table Offres de service [service_offering]. Plusieurs offres de service peuvent être associées à un seul modèle de service.
4. Une fois le produit vendu à un client, la table Produit vendu fait référence à la table Offre de service [service_offering]. Cette référence permet d'identifier les clients abonnés à une offre.
5. Les clients peuvent demander des services liés aux produits qu'ils ont achetés en liant la table Éléments de catalogue [sc_cat_item] au modèle de produit ou au modèle de service à l'aide de la table Relations produit-éléments de catalogue [sn_prod_cat_rel_m2m_product_catalog_item].

Traduction automatique

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

6. Table de compte [customer_account] dans CSM

   Prolonge la table Société. La table Compte peut être un compte client, un compte partenaire ou les deux.

7. Table des contacts [customer_contact] dans CSM

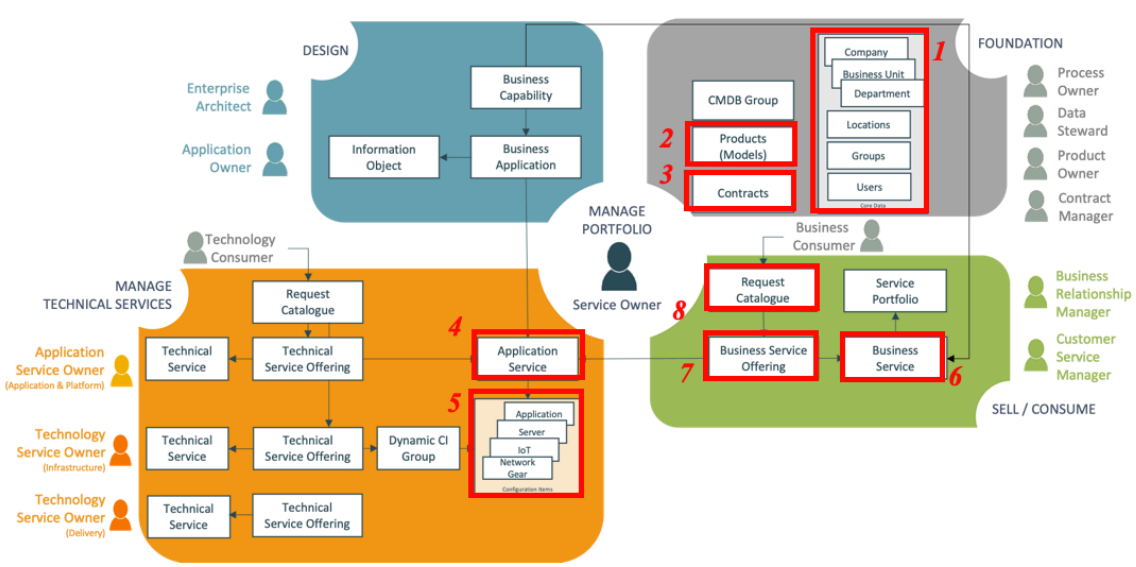
   Prolonge la table Utilisateur. Un utilisateur est un employé d'un compte. Un enregistrement de contact stocke des informations sur un contact, telles que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail. Un contact peut également avoir un identifiant d'utilisateur et peut se connecter au portail des clients.

8. Table consommateur [csm_consumer] dans CSM

   Un consommateur est un client dans le modèle économique B2C.

Tables CSDM utilisées par CSM

Tables CSDM utilisées par CSM



1. Société [core_company], Unité business [business_unit], Département [cmn_department], Emplacement [cmn_location], Groupes [sys_user_group], Utilisateurs [sys_user]
2. Tables Modèle de produit [cmdb_model] et [cmdb_service_product_model]
3. Table de contrat [ast_contract]
4. Table de services d'application mappés [cmdb_ci_service_discovered]
5. Table des éléments de configuration [cmdb_ci_*]
6. Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business]
7. Table Offre de service d'entreprise [service_offering]
8. Table de catalogue de demande [sc_cat_item]

Produits qui apportent de la valeur ajoutée à CSM

Lorsque vous utilisez CSM avec d'autres produits ServiceNow, vous augmentez la valeur que vous tirez de CSM. Autres produits ServiceNow :

Traduction automatique

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

Gestion des services IT (ITSM)

Les services sont liés au contexte de l'entreprise, aux applications, aux informations et aux technologies.

Gestion des événements

Permet aux organisations d'identifier les problèmes liés à l'intégrité des services sur une console de gestion unique. Gestion des événements fournit l'agrégation d'alertes et l'analyse de la cause première (RCA) pour les services détectés, les services d'application et les groupes d'alertes automatisés.

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Permet aux organisations de documenter et de gérer des services à l'aide d'un format structuré et normalisé.

Produits qui bénéficient de CSM

Gestion des services IT (ITSM)

Permet aux organisations de lier les incidents, les problèmes, les changements et les demandes aux tickets et d'avoir le contexte du client (consommateur ou compte) signalant le problème.

Gestion des opérations IT (ITOM)

Permet aux organisations d'identifier les éléments de base d'installation et les clients affectés par des problèmes de service. Aide les organisations à fournir un service clientèle proactif.

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Permet aux clients abonnés à l'offre de service de voir à qui appartient le service.

Gestion du service clientèle Exemples

Dans cet exemple, aide CSDM la société de technologie ACME fictive à utiliser CSM pour gérer les services de surveillance de réseau pour les clients.

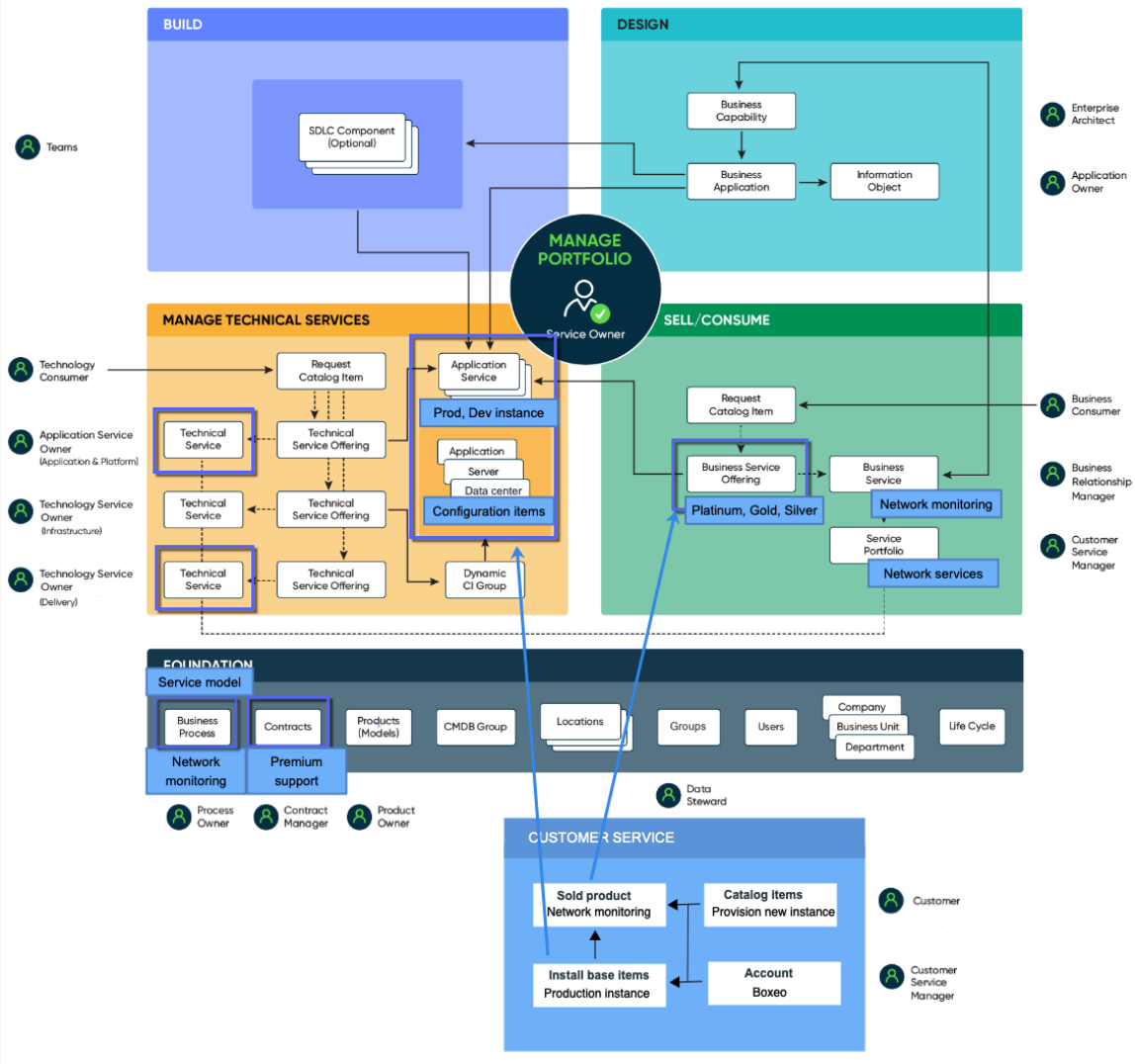
Exemple de scénario : profils clés et avantages qu'ils en tirent

ACME propose un service de surveillance du réseau à ses entreprises clientes qui peuvent acheter l'offre Platinum, Gold ou Silver. Un client, Boxeo, a acheté l'offre de monitoring réseau Platinum (Produit vendu) et l'utilise dans des environnements de développement et de production (Install Base Item).

Traduction automatique

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

CSM Exemple de modèle de données



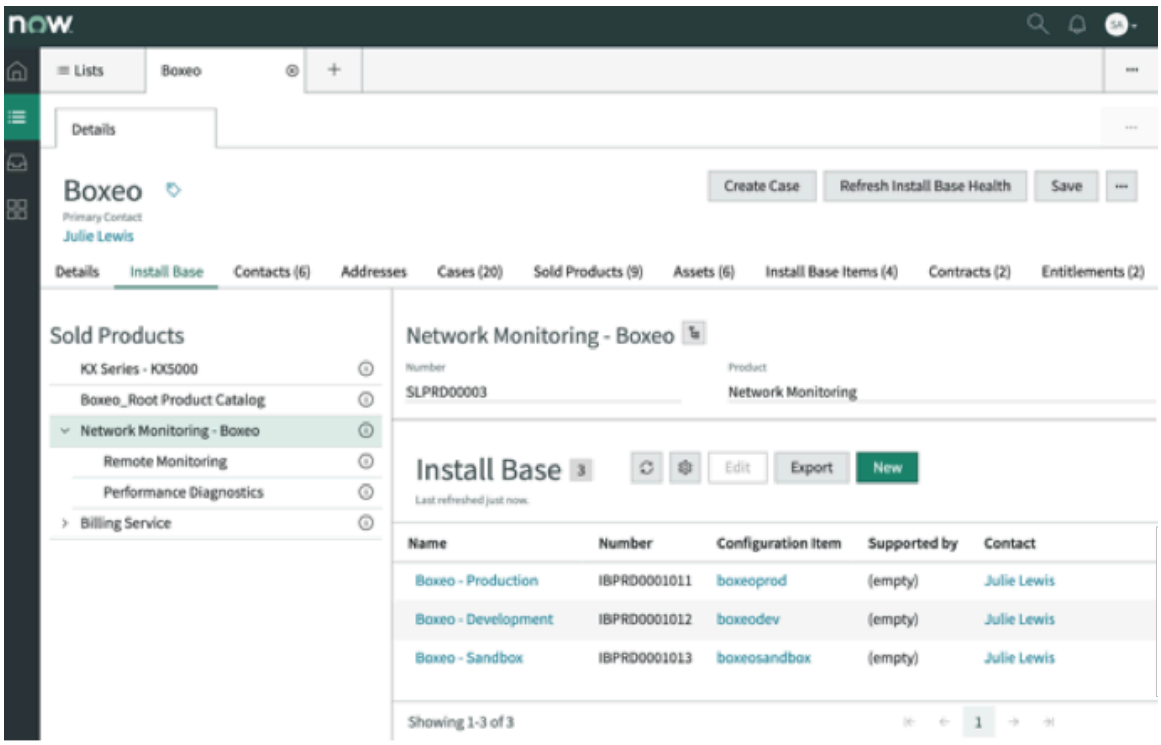
Les profils clés (agents du service client, ingénieurs du centre d'opérations réseau (NOC), propriétaires de service et clients) peuvent effectuer les tâches suivantes :

Les agents du service client peuvent :

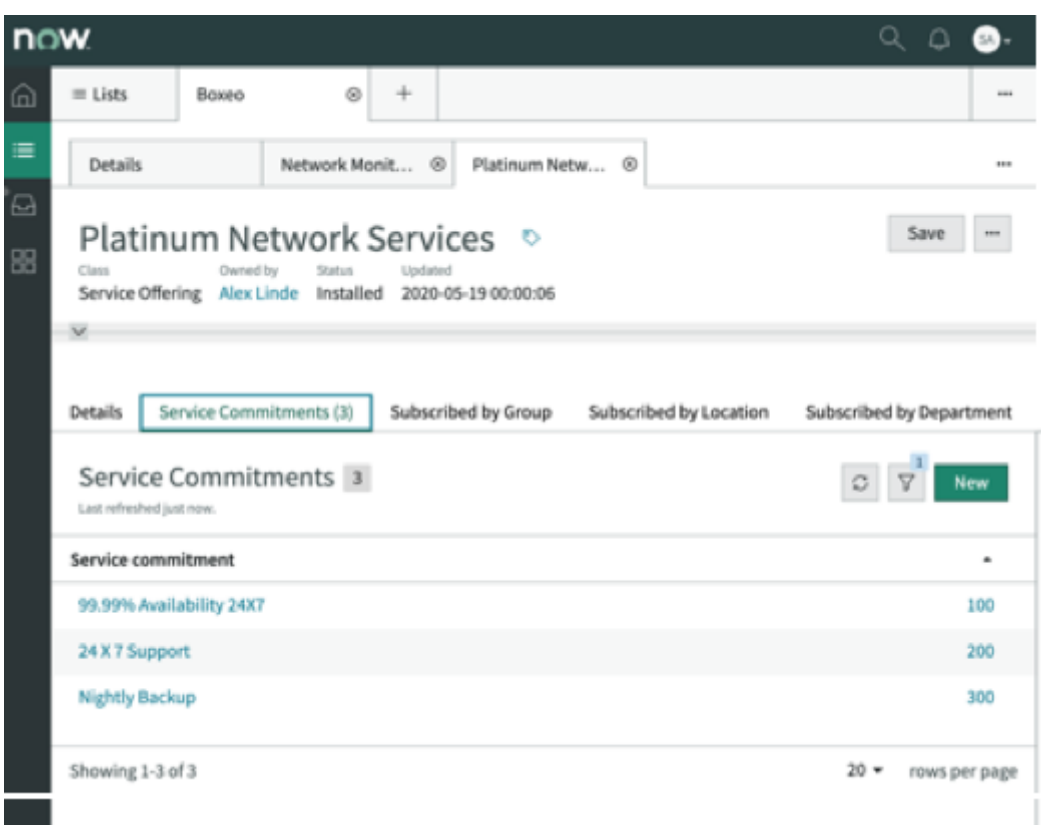
Traduction automatique

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

- Affichez les produits et services que le client a achetés (Produit vendu) et installés (Base d'installation).



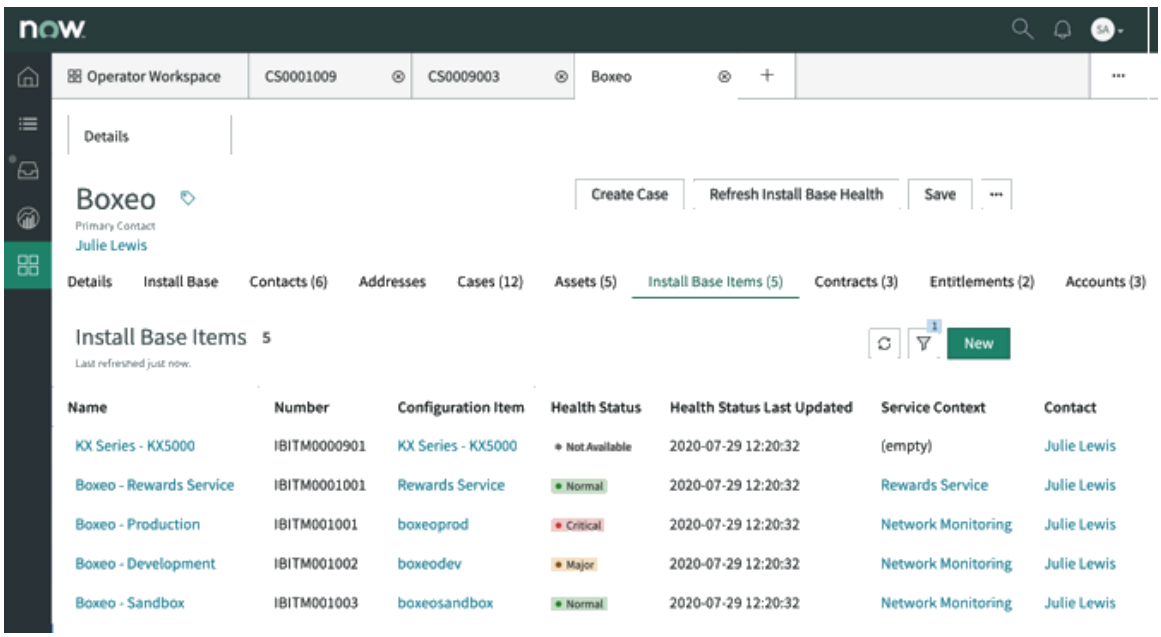
- Affichez l'offre de service associée au produit vendu. Le produit vendu fait référence à l'offre de service.



Traduction automatique

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

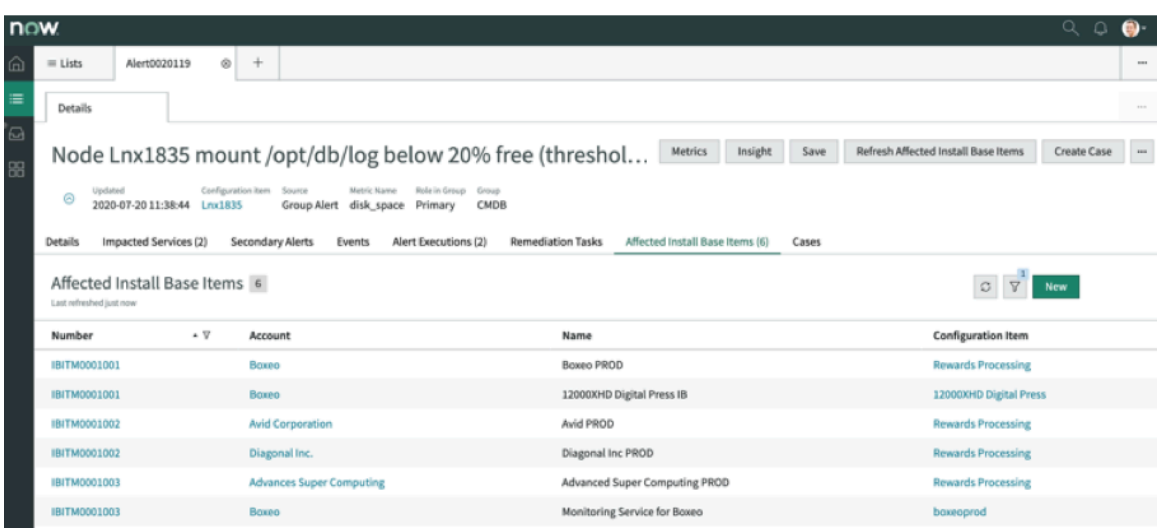
- Afficher l'état d'intégrité des éléments de base d'installation



Les ingénieurs NOC peuvent : Voir les clients affectés par un problème de service et en informer le service client. Plus précisément, ils peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Affichez les éléments de base d'installation affectés et ajoutez-les à un compte ou supprimez-les d'un compte. L'élément de base d'installation fait référence au service d'application (CI). Le CI dont il dépend doit être l'un des CI affectés. Le CI doit également être référencé dans l'alerte pour montrer que l'élément de base d'installation (et donc le compte ou le consommateur) est affecté.

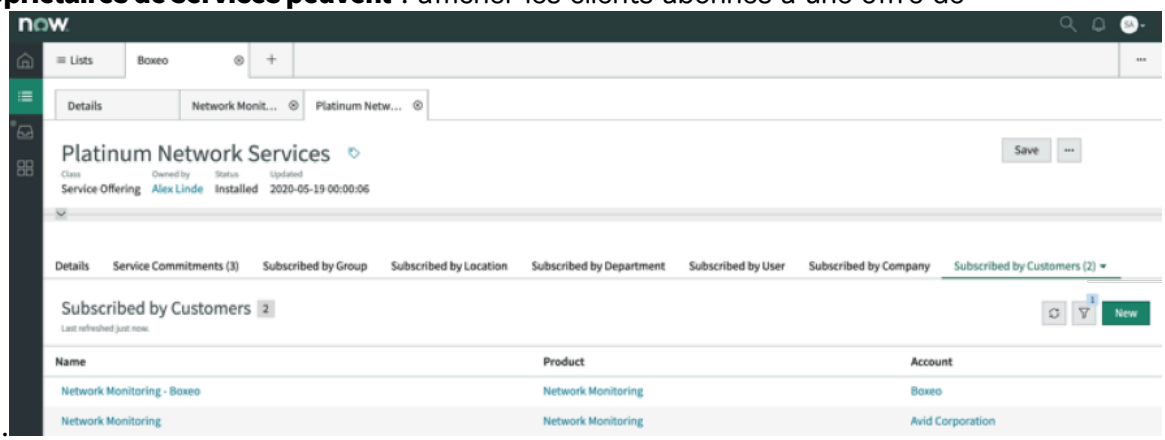
- Créez un ticket proactif à partir d'une alerte et informez l'équipe du service clientèle du problème ou de la panne de service.



Traduction automatique

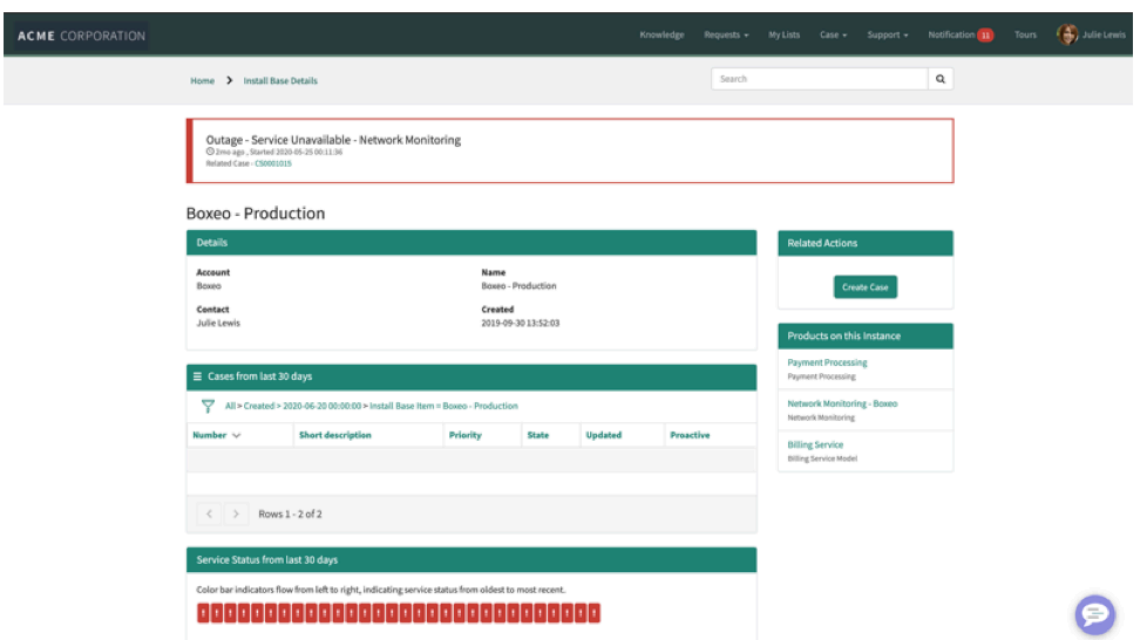
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Les propriétaires de services peuvent : afficher les clients abonnés à une offre de service.



Les clients peuvent :

- Affichez les éléments et les détails de base d'installation.
- Consultez les pannes et les problèmes de service.

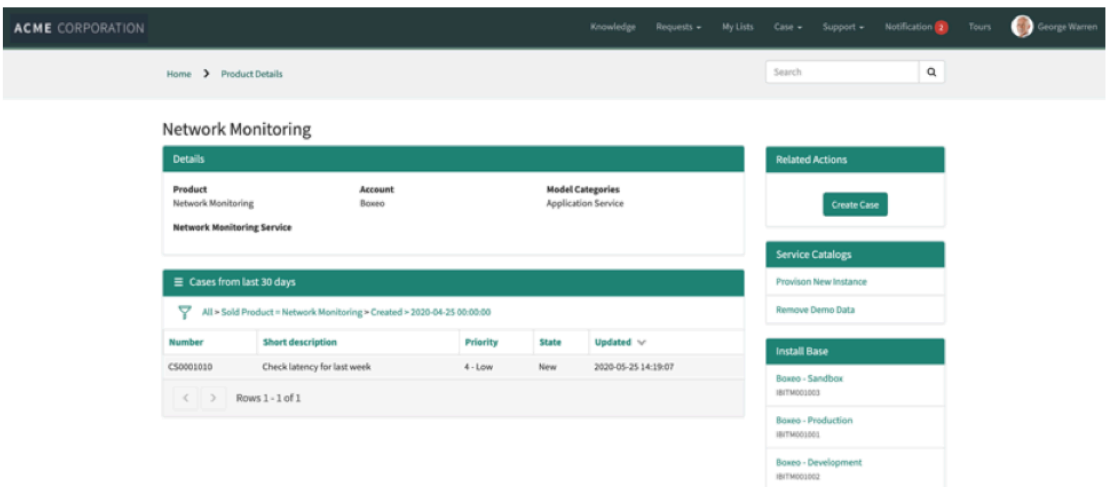


- Voir les produits qu'il a achetés.

Traduction automatique

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

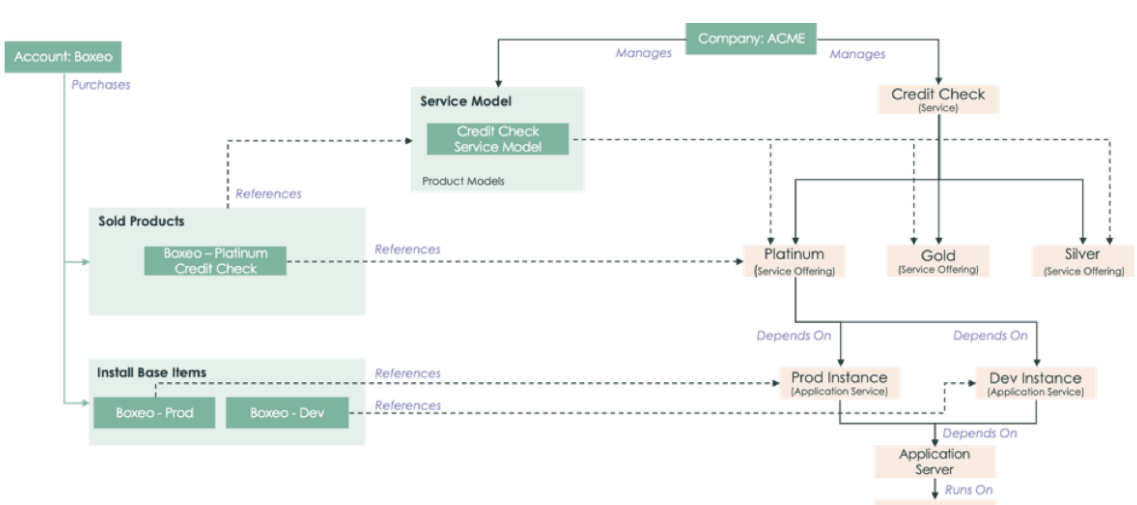
- Demander des services liés aux produits qu'ils ont achetés.



Exemples CSM et CSDM cas d'utilisation

Service avec plusieurs packages

ACME offre un service de vérification de crédit à ses entreprises clientes. Ils peuvent acheter l'offrande Platine, Or ou Argent.

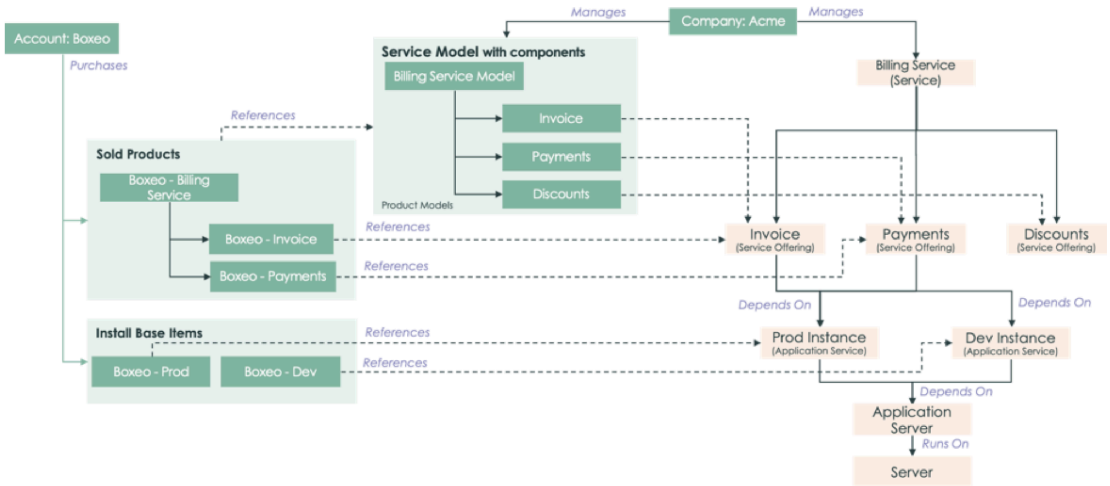


Service avec composants facultatifs

ACME propose un service de facturation à ses clients entreprises. Ils peuvent acheter le lot ou une ou plusieurs offres de composants (par exemple, des factures, des paiements ou des remises).

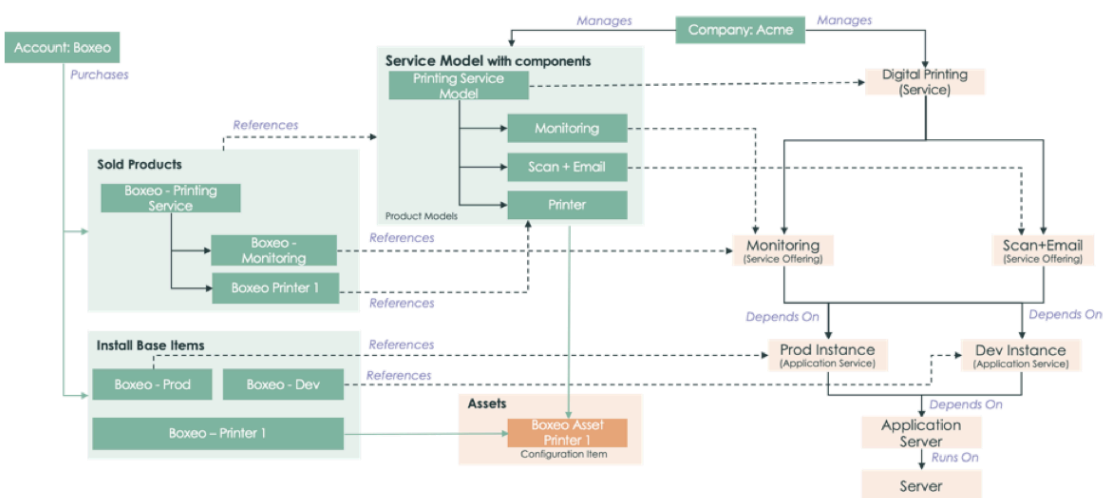
Traduction automatique

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



Service avec un produit physique

ACME propose une solution d'impression numérique. Les clients peuvent acheter le lot ou l'imprimante ainsi qu'une offre de service supplémentaire (par exemple, Numérisation et Surveillance des e-mails).

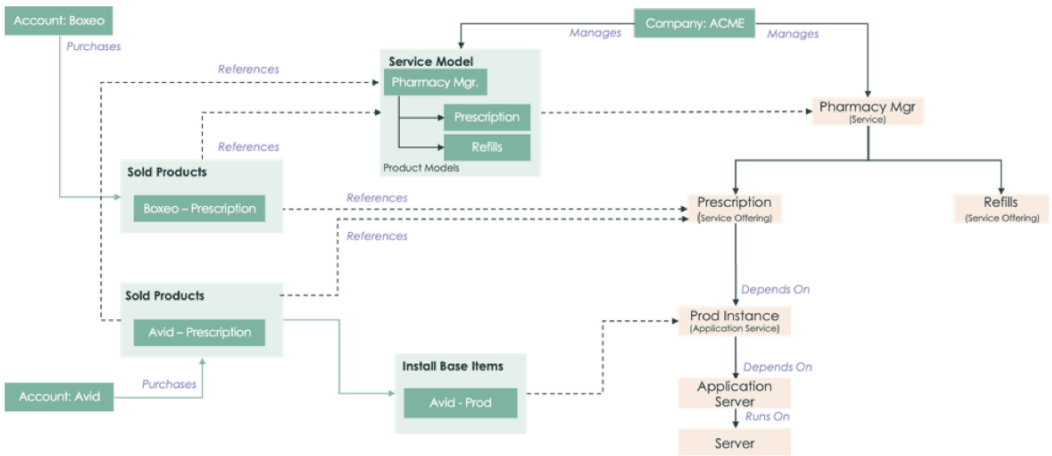


Service vendu à plusieurs clients

ACME vend un service de gestion de pharmacie à deux clients : Boxeo et Avid Inc.

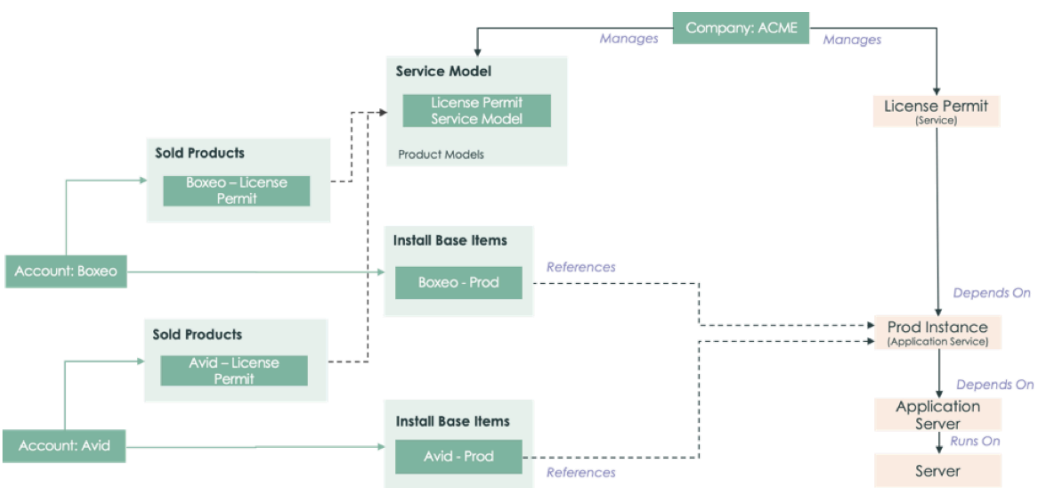
Traduction automatique

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



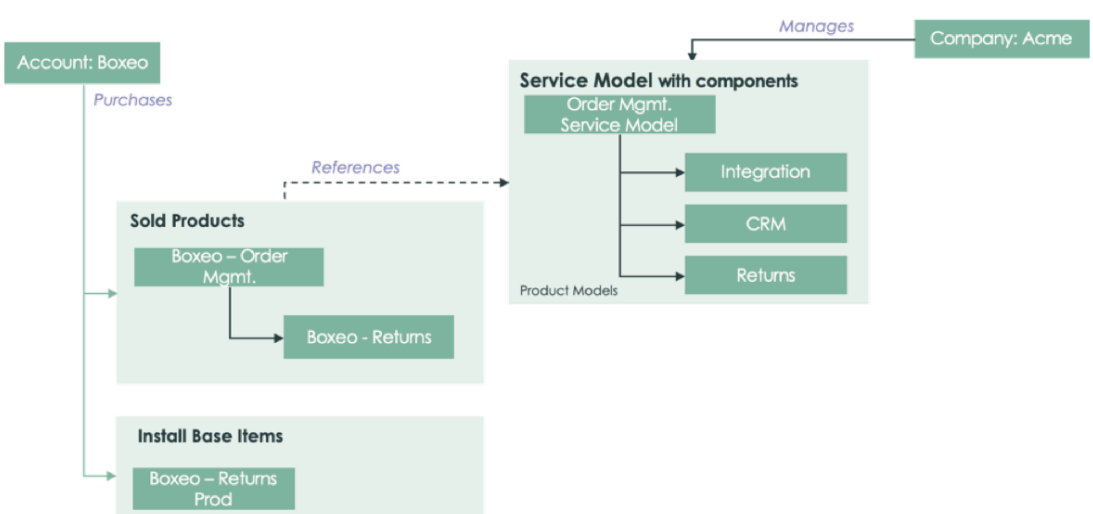
Service utilisé par plusieurs clients

ACME déploie Boxeo et Avid sur la même instance de production (modèle mutualisé).



Service utilisé sur site

ACME propose un service de gestion des commandes. Cet achat est suivi dans le Now Platform mais est utilisé localement.



Traduction automatique

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

Information supplémentaire

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités et les tâches pertinentes CSM , consultez les rubriques suivantes :

Configurer les vues de formulaire pour l'intégration à Gestion des portefeuilles de services

Consulter les informations sur un produit depuis le Customer Service Portal

Créer un ticket proactif à partir d'une alerte

Créer un ticket pour une base d'installation à partir de la page d'accueil de Customer Service

Proactive Customer Service Operations

État de l'intégrité du service pour la base d'installation

Configurer la base d'installation

Suivi des pannes pour la base d'installation

Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal

Afficher les informations de base d'installation dans Agent Workspace

Consulter les informations sur un produit depuis le Customer Service Portal

Afficher les informations sur le produit vendu dans Agent Workspace

Considérations sur l'application Gestion du service clientèle

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

Considérations

- Qu'est-ce qu'une base d'installation orientée services ?

  Une base d'installation orientée services permet aux entreprises de suivre les produits et services numériques utilisés. Une base d'installation orientée services suit également les relations des produits et services avec les CI et services dépendants qui affectent leur intégrité.

- Que sont les Proactive Customer Service Operations ?

  Proactive Customer Service Operations rassemble CSM et Gestion des événements réunit pour permettre aux entreprises de déclencher de manière proactive des workflows de tickets et d'informer les clients affectés.

- Dois-je acheter CSM un package professionnel pour utiliser la base d'installation orientée services ?

  Non. La base d'installation orientée services est incluse dans le CSM système de base.

- Plusieurs produits vendus peuvent-ils faire référence à la même offre de service ?

  Oui. Plusieurs produits vendus (c'est-à-dire des modèles de service) achetés par différentes sociétés peuvent renvoyer vers la même offre de service. Par exemple, plusieurs clients peuvent acheter la même offre SaaS avec les mêmes engagements de service.

Traduction automatique

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

- Plusieurs éléments de base d'installation peuvent-ils faire référence au même service d'application ?

  Oui. Plusieurs éléments de base d'installation (pour le même compte ou pour des comptes différents) peuvent renvoyer vers le même service d'application. Par exemple, une offre SaaS mutualisée dans laquelle plusieurs clients (chacun avec son propre élément de base d'installation) sont utilisés sur la même instance de production (service d'application).

- Quand dois-je créer un incident plutôt qu'un ticket proactif à partir d'une alerte ?

  En règle générale, certaines entreprises créent un incident afin que leurs ingénieurs NOC puissent résoudre le problème. Une fois qu'ils ont déterminé que le problème a un impact sur plusieurs clients, ils créent également de manière proactive un ticket principal et des tickets enfants connexes (un pour chaque client concerné) pour en informer les clients affectés. Ainsi, l'alerte, l'incident et le ticket sont tous liés.

  Les mises à jour apportées par les équipes de résolution au statut de l'incident ou les commentaires supplémentaires sont reflétés dans le ticket. Les équipes du service client utilisent ces mises à jour pour tenir les clients informés.

  Pour respecter les exigences des SLA en matière de délai de notification des clients, les entreprises peuvent également automatiser la création d'incidents et de tickets à partir de l'alerte. En outre, les entreprises peuvent également créer un ticket proactif à partir de l'alerte pendant que le problème est en cours de résolution.

- Quelle est la différence entre les autorisations gérées dans l'offre CSDM de service et les CSM contrats et autorisations ?

  Les engagements de service dans CSDM définissent le niveau attendu d'un service. Elle se compose d'un ensemble d'engagements de service qui la définissent de façon unique. Par exemple, une offre de service peut inclure un engagement de service pour effectuer une sauvegarde de données chaque nuit.

  Contrats de service dans CSM le magasin Informations sur le type de support fourni à un client. Un contrat peut inclure un compte ou un consommateur, un contact et les actifs spécifiques qui sont couverts. Un contrat peut également inclure plusieurs autorisations de service et SLA. Une autorisation définit le type de prise en charge qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Par exemple, un client peut signer un contrat de service pour recevoir une assistance de 6h00 à 21h00 en semaine.

- Comment puis-je demander des services supplémentaires en fonction du produit que j'ai acheté ?

  La relation entre le modèle de produit et les éléments de catalogue vous permet d'utiliser le portail client pour demander des services supplémentaires pour les produits que vous avez achetés. Plusieurs éléments de catalogue peuvent être associés à un modèle de produit.

- Ai-je besoin d'éléments de tous les CSDM domaines à configurer CSM?

  Non. L'approche mentionnée dans ce cas d'utilisation est basée sur les directives recommandées et suppose que vous êtes dans l'étape Exécuter ou voler de l'implémentation CSDM . Consultez Implementing the CSDM framework in stages pour plus d'informations.

  Lors de l'implémentation CSM, commencez par les tables du CSDM domaine Foundation et du CSM domaine Service clientèle. L'utilisation de ces domaines vous permet de tirer parti des options incluses dans CSM.

Traduction automatique

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

Pour activer des opérations de service client proactives, utilisez des CSDM tables du domaine Gérer les services techniques pour surveiller les services d'application liés à la base d'installation des clients. L'utilisation de ce domaine vous permet de tirer parti de l'intégration CSM ITOM.

Les organisations centrées sur les services peuvent exploiter les tables du CSDM domaine Vendre/Consommer pour connecter le modèle de produit aux offres de services, puis au produit vendu. Ces connexions vous permettent de suivre le portefeuille des services et d'obtenir une vue complète de la façon dont les clients consomment les services.

[store-future: BEGIN review]

Affecter des rôles dans Gestion du service clientèle

Créez et affectez des rôles basés sur les tâches et les responsabilités pour donner aux utilisateurs l'accès nécessaire à un service clientèle proactif et efficace. Les rôles permettent une résolution rapide en connectant différentes parties de l'organisation et en fournissant un accès aux tickets et aux informations des clients.

L'application Gestion du service clientèle 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.

CSM Améliore les opérations en coordonnant les tâches entre les clients, les équipes de service et les départements afin de résoudre rapidement les problèmes. Comprendre les différents rôles et leurs responsabilités est essentiel pour une utilisation ServiceNow® CSM efficace. Ces rôles, qui vont des interactions avec les clients à la gestion de la plateforme, définissent les niveaux d'accès et garantissent la sécurité. Ils sont conçus pour différencier les utilisateurs internes (agents et gestionnaires) et les utilisateurs externes (clients et partenaires). Chaque rôle accorde un accès spécifique à la gestion des tickets, aux données client et aux options de libre-service. Les rôles importants comprennent les postes de client, d'administrateur client, de partenaire, d'administrateur des partenaires et divers postes de niveau agent, chacun se concentrant sur des responsabilités de service distinctes.

Rôles basés sur la fonction et l'accès

Les rôles fonctionnels ou de profil comprennent des rôles prédéfinis dans l'application CSM , appelés rôles primaires, tels que le rôle d'agent du service clientèle (sn_customerservice_agent).

Pour en savoir plus sur les rôles primaires, consultez : Rôles dans Gestion du service clientèle.

- Un rôle de profil est composé de plusieurs rôles granulaires et peut inclure des rôles hérités.
- Un rôle fonctionnel est nécessaire pour exécuter une fonction ou une action significative qui nécessite l'accès à plusieurs entités dans le produit.

Les rôles granulaires aident à protéger les données en accordant le bon niveau d'accès à différentes entités, telles que les tickets, les comptes et les produits. Chaque rôle granulaire est associé à un ensemble de privilèges ou de responsabilités qui déterminent l'accès d'un utilisateur à certaines informations. Il peut s'agir d'actions de création, de lecture, d'écriture et de suppression.

Remarque :
Un ou plusieurs rôles granulaires peuvent être regroupés en tant que rôle fonctionnel.

Traduction automatique

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

La combinaison de rôles fonctionnels ou de profil et granulaires fournit différents niveaux d'accès utilisateur aux informations qui contribuent également à maintenir la sécurité des données. Utilisez ces rôles pour établir des relations entre les utilisateurs et les entités.

Quelle que soit la catégorie de rôle, tous les rôles CSM peuvent être distingués selon qu'il s'agit de rôles internes ou externes répondant aux besoins professionnels B2B (business-to-business) et B2C (business-to-consumer).

Explorons plus en détail les rôles internes et externes dans la rubrique suivante.

[End]
[store-future: BEGIN review]

CSM Rôles primaires

Gestion du service client (CSM) fournit plusieurs rôles principaux qui prennent en charge les modèles commerciaux B2B (Business-to-business) et B2C (Business-to-consumer). Ces rôles permettent d'accéder aux données tout en maintenant la sécurité des données pour différents types de relations commerciales.

Les utilisateurs ont besoin d'options d'engagement client basées sur les relations à l'intérieur et à l'extérieur de leur organisation business, notamment les rôles, les hiérarchies, les niveaux et les distinctions entre des rôles similaires.

Le CSM produit répond aux besoins des entreprises B2B (business-to-business) et B2C (business-to-consumer). Les rôles primaires sont installés prêts à l'emploi avec l'installation du Gestion du service clientèle produit. Tous les rôles primaires sont alignés sur les rôles de ServiceNow® Now Platform® base. Les rôles primaires héritent des rôles de base mappés.

Pour garantir l'accès aux données tout en maintenant la sécurité des données pour tous les types de relations commerciales, le CSM modèle de sécurité prend en charge les rôles principaux suivants :

Rôles primaires

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de service client [sn_customerservice_agent]	Agent qui aide les clients et les partenaires qui ont des questions et des problèmes. Cet utilisateur crée des tickets, consulte et modifie des tickets et travaille avec les clients et les experts techniques pour résoudre les tickets. Un agent du service clientèle prend généralement en charge un ensemble spécifique de produits sur un ou plusieurs canaux de communication. Un agent peut appartenir à un ou plusieurs groupes d'agents.	• connaissances • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_requeste • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope **Remarque :** le rôle sn_esm_agent contient le rôle cmdb_read.
Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager]	Agent du service client doté de la responsabilité supplémentaire de gérer des agents ou des groupes	• sn_customerservice_agent • timecard_manager

Traduction automatique

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

Rôles primaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'agents et de remplacer des actions d'agents.	• timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_social_profile_user • sam • sn_customerservice.consumer_agent • asset • sn_shn.admin • sn_publications.approver • contract_manager • sn_app_cs_social_log_user • awa_manager • sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • email_client_quick_message_author • workspace_admin • skill_model_user • sn_templated_snip.template_snippet_writer • approver_user **Remarque :** Pour les clients effectuant une mise à niveau vers Xanadu, le rôle approver_user remplace le rôle approval_admin. Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent approuver les demandes d'approbation qui leur sont affectées. • notify_view **Remarque :** Le rôle notify_view est ajouté au rôle sn_customerservice_manager uniquement lorsque l'application Chat Zoom Connector est installée.
Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]	Agent qui aide les consommateurs en cas de questions et de problèmes. Cet utilisateur crée,	• sn_esm_agent • chat_admin

Traduction automatique

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

Rôles primaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	affiche et modifie des tickets et travaille avec les consommateurs à la résolution des tickets. Un agent prend généralement en charge un ensemble de produits spécifique sur un ou plusieurs canaux de communication. Un agent peut appartenir à un ou plusieurs groupes d'agents.	• sn_shn.editor • template_editor • base de connaissances
Client [sn_customerservice.customer]	Rôle de client pour la recherche de questions ou de problèmes. Les clients peuvent créer des tickets ainsi que consulter et modifier les tickets existants pour eux-mêmes. Ils peuvent également afficher une liste des actifs appartenant à leurs comptes.	• sn_esm_user • snc_external
Administrateur des clients [sn_customerservice.customer_admin]	Rôle d'administrateur d'un compte client. Cet utilisateur a accès aux données du compte.	• sn_customerservice.customer • sn_esm_user_admin
Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]	Rôle de client dédié à la gestion des tickets dans un compte et dans tous ses comptes enfants connexes. Le rôle de gestionnaire de ticket client comprend les privilèges du rôle de client et ajoute les privilèges suivants : • Créer un ticket au nom d'un autre contact du compte. • Afficher la liste des tickets appartenant au compte. • Modifier les tickets appartenant au compte.	sn_customerservice.customer

Traduction automatique

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

Rôles primaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : le rôle de gestionnaire des tickets clients n'est pas automatiquement ajouté à la propriété système **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Pour exposer ce rôle aux administrateurs client et partenaire, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** et ajoutez-le à cette propriété.	
Partenaire [sn_customerservice.partner]	Partenaire qui s'occupe des comptes clients. Un partenaire peut créer un ticket pour son propre compte ou pour un compte client. Un partenaire peut afficher et modifier tous les tickets qu'il a créés : • pour son propre compte ; • au nom des comptes clients auxquels il est associé. **Remarque :** si vous établissez une nouvelle relation entre un partenaire et un client, l'administrateur partenaire ou le partenaire n'a pas accès aux tickets d'historique créés pour le client. Cela tient au fait que les champs **Partenaire** ou **Contact du partenaire** des tickets d'historique ne sont pas renseignés sur le formulaire de ticket.	• sn_customerservice.customer • sn_esm_partner
Administrateur des partenaires [sn_customerservice.partner_admin]	Rôle d'administrateur pour un compte partenaire. L'administrateur partenaire peut effectuer les opérations suivantes :	• sn_customerservice.partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_admin

Traduction automatique

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

Rôles primaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• accéder aux données au sein du compte partenaire ; • Accédez aux données créées par les contacts de leur société dans le compte client. • gérer les utilisateurs du compte partenaire et des comptes clients ; • afficher tous les tickets créés par un partenaire.	
Consommateur [sn_customerservice.consumer]	Rôle de consommateur pour la recherche de questions ou de problèmes. Les consommateurs peuvent créer des tickets et consulter et modifier les tickets existants pour les produits qu'ils ont achetés. Ils peuvent également consulter une liste de leurs produits.	• sn_esm_user • snc_external

Pour plus de détails, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Rôles internes et externes

La principale distinction entre les Gestion du service client (CSM) rôles réside dans le type d'utilisateurs. Les utilisateurs internes, tels que les agents et les gestionnaires, ont accès à toutes les fonctionnalités, tandis que les utilisateurs externes, y compris les clients et les partenaires, interagissent principalement via le portail client. Leur accès est limité et basé sur le rôle qui leur est affecté.

Les rôles internes et externes se différencient en fonction de la présence des rôles de base suivants hérités des ServiceNow® Now Platform®:

sn_esm_agent

Utilisé pour les utilisateurs internes CSM tels que les agents et les gestionnaires, accordant l'accès pour gérer les tickets, afficher les détails des clients et effectuer des actions liées au service.

sn_esm_user

Utilisé pour les utilisateurs externes tels que les clients et les partenaires, fournissant un accès à des fonctionnalités en libre-service telles que l'affichage de l'état des tickets, la soumission de nouveaux tickets et l'accès aux articles de la base de connaissances.

Avec ces rôles, vous pouvez donner l'accès à votre instance à la fois aux utilisateurs internes et aux utilisateurs externes. Cette structure de rôle vous donne la flexibilité de fournir plusieurs niveaux d'accès à différents utilisateurs. Pour renforcer la sécurité,

Traduction automatique

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

chaque utilisateur doit disposer au moins d'un rôle afin que l'instance puisse distinguer les utilisateurs internes des utilisateurs externes.

Le visuel suivant illustre la relation entre les rôles internes et externes.

<espace réservé pour visuel>.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Rôles installés avec CSM les modules d'extension

L'installation Gestion du service clientèle vous fournit les rôles primaires prêts à l'emploi en plus des rôles associés aux modules d'extension d'installation de base. En outre, vous aurez également accès à d'autres rôles avec des installations de module d'extension supplémentaires.

Composants clés des CSM rôles

Les rôles communs et leur utilisation dans le workflow CSM.

Client:

Accès de base pour afficher et gérer les tickets liés à son propre compte.

Administrateur client

Capacité d'afficher et de gérer les tickets pour tous les comptes au sein de la hiérarchie qui leur est affectée.

Partenaire

Accès aux tickets liés à leurs comptes partenaires et possibilité d'interagir avec les clients au nom de leur entreprise.

Administrateur des partenaires

Comme l'administrateur client, mais avec accès à tous les comptes partenaires et tickets connexes.

Agent de ticket

Rôle principal des agents du service clientèle, qui gèrent les tâches quotidiennes de gestion des tickets.

Gestionnaire de ticket

Responsable des tickets escaladés ou de la gestion des problèmes clients complexes.

Les aspects suivants de la gestion des rôles sont pris en compte lors de la création et de l'affectation de rôles à des utilisateurs classés par autorisations et besoins des utilisateurs :

- Contrôle d'accès : Les rôles définissent les tables, les champs et les fonctionnalités auxquelles un utilisateur peut accéder dans le CSM module.
- Rôles personnalisables : les organisations peuvent créer des rôles personnalisés CSM pour répondre à des besoins professionnels spécifiques en créant des rôles ou en modifiant les rôles existants en fonction de leurs workflows uniques.
- Gestion des droits : CSM les rôles sont souvent liés aux contrats et aux droits des clients, déterminant le niveau de service auquel un client est éligible.

Pour plus de détails, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

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

L’application Gestion du service clientèle 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.

Liste des rôles

Consultez le tableau suivant pour plus de détails sur les rôles et leurs fonctionnalités. Outre les rôles primaires, des rôles sont associés à chaque CSM module d’extension.

CSM Paquets	Type de rôle	Description	Lien vers la documentation
Gestion du service clientèle	Rôles primaires	Garantit l’accès aux données tout en maintenant la sécurité des données pour différents types de relations commerciales.	Rôles installés avec Gestion du service clientèle
Gestion du service clientèle	Rôles internes et externes	Permet aux utilisateurs internes et externes d’accéder à votre instance. La structure des rôles vous donne la flexibilité de fournir différents niveaux d’accès à différents utilisateurs. Par mesure de sécurité supplémentaire, chaque utilisateur doit avoir au moins un rôle afin que l’instance puisse distinguer les utilisateurs internes des utilisateurs externes.	Rôles installés avec Gestion du service clientèle
Entités de base de Service clientèle	Rôles de base	Les rôles primaires dans Gestion du service clientèle sont dérivés des rôles de base.	Rôles installés avec Gestion du service clientèle
Explicit Roles	Rôles explicites	Permet aux utilisateurs d’avoir l’un des rôles explicites (snc_internal ou snc_external). L’imbrication des groupes et des rôles ne peut pas inclure les deux rôles, car un membre/ utilisateur du groupe affecté à un tel groupe ou rôle hérite des deux rôles. Abandonne Now Platform toute opération susceptible de créer un tel scénario.	Explicit Roles dans CSM

Traduction automatique

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

CSM Paquets	Type de rôle	Description	Lien vers la documentation
Gestion du service clientèle	Rôles de modèle de données B2B2C	Configure les relations client à plusieurs niveaux et assiste les clients business qui, à leur tour, prennent en charge leurs consommateurs finaux.	Rôles requis pour les modèles de données B2B2C
Service clientèle sous-traité	Rôles du service clientèle sous-traité	Les entreprises s'engagent auprès des organisations de fournisseurs de services sous-traitants (OSP) pour fournir des services Service client à des clients externes. Les OSP gèrent les tickets pour les clients pertinents pour leur organisation.	Rôles pour le service clientèle sous-traité
Service client et Gestion de la base d'installation	Rôles fonctionnels et granulaires	Gère l'accès des utilisateurs aux informations, assure la sécurité des données, établit des relations utilisateur-entité et accorde aux parties autorisées l'accès aux tickets, contacts ou consommateurs liés aux produits vendus.	Rôles installés avec la gestion de l'accès client
Base du modèle de service	Rôles fonctionnels	Affecte des rôles aux utilisateurs internes et externes pour faciliter un accès approprié aux organisations de service, aux emplacements de l'entreprise et aux ménages. L'affectation des rôles requis permet à chaque utilisateur d'obtenir les autorisations nécessaires pour effectuer ses tâches efficacement.	Affecter des rôles
Service client Types de ticket	Rôles internes et externes	Installe les rôles de définition de service appropriés avec le module d'extension Types de Service client tickets (com.snc.csm_case_types).	Composants installés avec les types de tickets
Engagement Messenger	Rôles internes	Créez et configurez le module pour personnaliser le comportement,	Composants installés avec Engagement Messenger

Traduction automatique

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

CSM Paquets	Type de rôle	Description	Lien vers la documentation
		l'apparence Engagement Messenger et le style en fonction de l'image de marque de votre organisation en fonction de vos besoins spécifiques.	
Recommended Actions for Customer Service	Rôles internes	Met en place Actions recommandées et met en œuvre des recommandations pour résoudre les tickets plus efficacement. Cette application affiche les actions pertinentes en fonction du contexte d'un enregistrement et vous permet d'effectuer des recherches de ressources pertinentes pilotées par l'IA. Cette fonctionnalité vous aide à accéder rapidement aux informations les plus pertinentes et à agir en conséquence, améliorant ainsi votre efficacité dans la résolution des problèmes des clients.	Composants installés avec Actions recommandées
Intelligence des tâches pour CSM	Rôles internes	Utilise pour créer, former et déployer des Console d'administration d'intelligence des tâches modèles d'apprentissage machine qui prédisent différents types d'informations pour les enregistrements de tickets et d'interaction.	Composants installés avec Task Intelligence for Customer Service
Consumer service portal	Rôles externes	Crée et modifie des tickets et gère les utilisateurs à partir du portail client.	Rôles d'utilisateur du Customer Service Portal
Expérience de visite pour CSM	Rôles internes (demande) et rôles externes (exécution)	Établit un canal de contact pour l'enregistrement en ligne et sur site dans un centre de services de visite pour une assistance en temps réel et en personne.	Expérience de visite pour Gestion du service clientèle

Traduction automatique

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

CSM Paquets	Type de rôle	Description	Lien vers la documentation
Module d’extension Escalades de tickets et de comptes	Rôles internes	Utilise les rôles de la fonctionnalité d’escalade pour mettre en évidence des tickets ou des comptes spécifiques et sensibiliser aux problèmes importants des clients.	Composants d'une escalade de compte et de ticket
Gestion des problèmes majeurs	Rôles internes	Gère le processus de communication et de résolution des problèmes ayant un impact sur plusieurs clients. Il identifie également les clients impactés qui n’ont pas encore signalé de problème afin de créer des tickets de manière proactive pour ces clients.	Rôles installés avec Major Issue Management
Intégration : Service client avec le module d’extension Gestion des services et gestion des requêtes	Rôles internes et externes	Active les fonctionnalités d’intégration Gestion des services et affecte les rôles d’intégration CSM/ITSM inclus dans l’application Gestion des incidents . Les rôles permettent aux Service client agents de consulter et de créer des enregistrements d’incidents, de problèmes, de changements et de demandes pour Service client les tickets.	Affectation des rôles d’intégration CSM/ITSM
Intégration : Service client avec Gestion des portefeuilles de services	Rôles internes	S’intègreGestion des portefeuilles de services à pour fournir aux gestionnaires du service client, aux agents de service client et aux propriétaires de services une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de services associées.	Intégration à Gestion des portefeuilles de services
Service client Gestion des projets	Rôles internes et externes	S’intègre pour créer des projets et des tâches de projet pour ses comptes clients. Les clients peuvent également donner aux	Profils, rôles et tables Customer Project Management

Traduction automatique

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

CSM Paquets	Type de rôle	Description	Lien vers la documentation
		utilisateurs finaux une visibilité sur leurs projets et tâches à partir du Customer Service Portal et leur permettre de demander des actions supplémentaires.	
Intégrer : Gestion financière pour Service client (module d'extension)	Rôles internes	S'intègre Gestion financière à pour allouer, suivre et déclarer les dépenses de votre organisation. L'intégration fournit des allocations de coûts pour Gestion du service clientèle et Gestion des services sur site.	Intégration à Financial Management
Intégrer : Service client avec l'exploration de processus	Rôles internes	S'intègre à l'application Exploration de processus pour analyser les processus pertinents pour vos KPI et identifier les goulots d'étranglement associés aux tickets du service clientèle.	Intégration à Exploration de processus
Intégrer : Service client avec Carte de pointage la direction	Rôles internes	Enregistre le temps passé sur les activités liées au ticket, crée des cartes de pointage et des feuilles de temps, et les soumet pour approbation. Les gestionnaires peuvent approuver les feuilles de temps, définir les taux de coûts pour différents types d'activités et les convertir en lignes de dépense.	Enregistrement du temps pour Gestion du service clientèle
Intégrer : Service client avec Agent Schedule (module d'extension)	Rôles internes	Service client Les agents et Service sur site les techniciens utilisent le calendrier de l'agent pour afficher les calendriers de travail et les affectations, ainsi que pour ajouter des événements personnels tels que	Gérer le calendrier d'agent

Traduction automatique

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

CSM Paquets	Type de rôle	Description	Lien vers la documentation
		des réunions ou des rendez-vous.	
Parties prenantes de l'entreprise	Rôles de soutien	Parties prenantes de l'entreprise pour Service client inclut plusieurs modules d'extension et rôles associés qui permettent d'accéder aux fonctionnalités des parties prenantes de l'entreprise.	Parties prenantes de l'entreprise pour Customer Service Management
Service client Contour ouvert	Rôles internes	Utilise les fonctionnalités OpenFrame telles que l'enregistrement téléphonique et la configuration OpenFrame disponible avec un plugin supplémentaire pour Gestion du service clientèle.	Composants installés avec OpenFrame
Notes de gestion spéciale	Rôles internes	Utilise la fonction et la configuration Notes de gestion spéciale disponibles avec un module d'extension supplémentaire pour Gestion du service clientèle.	Composants installés avec Special Handling Notes
Communications ciblées	Rôles internes	Utilise l'application Communications ciblées avec plusieurs fonctionnalités de configuration de destinataires du magasin, de publications du magasin et de workflow disponibles avec un module d'extension supplémentaire pour Gestion du service clientèle.	Rôles installés avec Targeted Communications

[End]

Traduction automatique

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

Données client

Les données client comprennent Gestion du service client (CSM) des informations sur les personnes qui ne font pas partie de votre organisation, notamment les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Comptes

Un compte est un client ou un partenaire qui vend à d'autres clients et les assiste. Les comptes peuvent être des comptes clients, des comptes partenaires ou les deux, et leurs informations sont stockées dans la table Compte [customer_account].

Il existe deux types de comptes : comptes clients et comptes partenaires.

- Un partenaire est un client externe dont l'assistance est prise en charge, qui vend des produits à d'autres clients et en assurent l'assistance. Un partenaire peut signaler et gérer des tickets au nom des clients. Un partenaire peut également être un client.
- Un compte peut être un compte client, un compte partenaire, ou les deux. Les champs **Client** et **Partenaire** du formulaire de compte désignent le type de compte.

Contacts

Un contact est un employé d'un compte et ne peut être associé qu'à un seul compte. Les contacts peuvent avoir plusieurs actifs et contrats de service et peuvent se connecter au Customer Service Portal.

Les informations de contact sont stockées dans la table Contact [customer_contact].

Consommateurs

Un consommateur est un client dans le modèle économique B2C (Business-to-Consumer) et ses informations sont stockées dans la table Consommateur [csm_consumer].

Ménages

Un ménage est un groupe de consommateurs qui vivent à la même adresse et partagent des produits et des services. Un ménage peut désigner un responsable de ménage et compter plusieurs membres actuels. Le chef de ménage a accès à tous les tickets et informations pour les autres membres du ménage.

Les informations sur le ménage sont stockées dans la table Ménage [csm_household].

Configurer des comptes et des contacts

Un compte est un client externe dont l'assistance est prise en charge, et un contact est un utilisateur employé d'un compte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux types de comptes : comptes clients et comptes partenaires. Les champs **Client** et **Partenaire** du formulaire de compte désignent le type de compte. Un compte peut être un compte client, un compte partenaire, ou les deux.

Traduction automatique

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

Un partenaire est un client externe dont l'assistance est prise en charge, qui vend des produits à d'autres clients et en assurent l'assistance. Un partenaire peut signaler et gérer des tickets au nom des clients. Un partenaire peut également être un client.

Remarque :
après avoir importé des données de compte client, vous devez également définir la propriété système du code de compte.

Un compte peut avoir plusieurs contacts, mais un contact ne peut être associé qu'à un seul compte. Un contact peut avoir un ou plusieurs actifs et contrats de service connexes. Un contact peut également avoir un identifiant d'utilisateur et peut se connecter au portail des clients.

Remarque :
Un contact est un utilisateur dans le système. Si vous créez un contact, cette personne est également ajoutée à la table des utilisateurs (sys_user).

Procédure

- Vous pouvez importer des comptes et des contacts existants à l'aide de la configuration guidée.
- Vous pouvez créer des comptes et des contacts à l'aide de l'application Gestion du service clientèle.

Importer des comptes et des contacts avec la configuration guidée

Utilisez la configuration guidée de Gestion du service clientèle pour importer des comptes et des contacts existants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir importé des données de compte client, vous devez également définir la propriété système du code de compte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Mise en route**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Cliquez sur l'un des éléments suivants :
   - **Importer des comptes**
   - **Importer des contacts**
4. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
5. Créez une carte de transformation.
6. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
7. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Codes de compte et chemins d'accès aux comptes

Un code de compte est l'identificateur unique d'un compte, tandis qu'un chemin d'accès au compte établit la hiérarchie des comptes.

Traduction automatique

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

Codes de compte

Un code de compte est une clé unique qui identifie un compte dans une instance ServiceNow. Ce code est stocké dans le champ **Code de compte** du formulaire Compte.

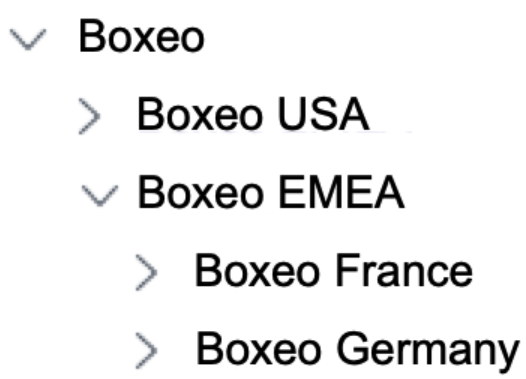
Un code de compte doit être unique. Lors de la tentative d'insertion d'un nouvel enregistrement avec un code de compte existant précédemment dans la table Compte [customer_account], la valeur du code entraîne l'erreur suivante :

java.sql.BatchUpdateException : entrée en double pour la valeur account_path clé

Chemins d'accès aux comptes

Un chemin d'accès de compte établit la hiérarchie entre les différents comptes. Ce chemin d'accès est stocké dans le **chemin d'accès du compte** sur le formulaire Compte.

Un chemin d'accès de compte est une combinaison des codes de compte pour chaque compte de la hiérarchie. Par exemple, utilisons les comptes suivants pour illustrer les



chemins d'accès des comptes.

Exemple de comptes pour illustrer les chemins d'accès aux comptes

Compte	Code de compte	Chemin d'accès au compte
Boxeo	~~~~1	~~~~1 Boxeo est la société mère. Le chemin d'accès au compte pour Boxeo est le même que le code de compte, ce qui indique qu'il s'agit du premier élément de la hiérarchie.
Boxeo États-Unis	~~~~deux	~~~~1/~~~~2 Boxeo USA est une société enfant de Boxeo. La structure du chemin d'accès au compte est interprétée comme Boxeo/ Boxeo USA.
Boxeo EMEA	~~~~3	~~~~1/~~~~3 Boxeo EMEA est également une société enfant de Boxeo et la structure du chemin

Traduction automatique

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

Exemple de comptes pour illustrer les chemins d'accès aux comptes (suite)

Compte	Code de compte	Chemin d'accès au compte
		de compte est interprétée comme Boxeo/Boxeo EMEA.
Boxeo France	~~~~5	~~~~1/~~~~3/~~~~5 Boxeo France est une société enfant de Boxeo EMEA. La structure de ce chemin d'accès au compte est interprétée comme Boxeo/Boxeo EMEA/Boxeo France.

Importation d'enregistrements de compte

Si vous créez vos enregistrements de compte en important les données d'un système source via une carte de transformation, assurez-vous d'exécuter les règles métier. Le chemin d'accès du compte est ajouté, mis à jour et supprimé en fonction de l'insertion, de la mise à jour et de la suppression d'enregistrements dans la table de compte [customer_account] via les règles métier. Si les règles métier ne sont pas exécutées, les chemins d'accès aux comptes peuvent être vides, ce qui peut entraîner des problèmes d'accès aux données.

Remarque :
Si vous n'exécutez pas les règles métier pendant l'importation, exécutez le script dans la règle métier **Mettre à jour le chemin d'accès au compte** pour que les enregistrements nouvellement importés définissent correctement les chemins d'accès au compte.

Définir la propriété de code de compte

Après avoir importé des informations sur le compte client, mettez à jour la propriété *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* avec la valeur correcte du code de compte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La propriété système *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* stocke la valeur **Code de compte** du dernier compte client créé dans la table Compte (customer_account).

Lorsque vous créez un nouvel enregistrement de compte client, le système utilise cette propriété pour déterminer une valeur de code de compte unique pour le compte. La propriété est ensuite mise à jour avec cette dernière valeur affectée afin que la valeur du code de compte suivante puisse être définie comme une valeur unique pour la prochaine insertion d'enregistrement de compte.

La valeur de la propriété *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* doit correspondre à la valeur du champ Code de compte pour le dernier enregistrement de compte client inséré. Lorsque vous créez des enregistrements de compte client en important des données provenant d'autres sources ou instances, ces valeurs peuvent devenir désynchronisées. Si ces valeurs ne correspondent pas, le système génère une erreur lors de la création du nouvel enregistrement suivant dans la table Compte :

java.sql.BatchUpdateException : entrée en double pour la valeur account_path clé

Traduction automatique

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

Pour corriger cette erreur, procédez comme suit.

Procédure

1. Déterminez le code de compte du dernier compte créé.
2. Accédez à la table Propriétés système [sys_properties].
3. Définissez la propriété `com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path` sur la valeur déterminée à l'étape 1.

Créer des comptes clients

Un compte est un client externe dont l'assistance est assurée. Utilisez l'application Gestion du service clientèle pour créer des enregistrements de compte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux types de comptes : comptes clients et comptes partenaires. Les champs **Client** et **Partenaire** du formulaire de compte désignent le type de compte. Un compte peut être un compte client, un compte partenaire, ou les deux.

Un partenaire est un client externe dont l'assistance est prise en charge, qui vend des produits à d'autres clients et en assurent l'assistance. Un partenaire peut signaler et gérer des tickets au nom des clients. Un partenaire peut également être un client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** et cliquez sur l'une des actions suivantes :
   - Pour créer un compte client, cliquez sur **Comptes**.
   - Pour créer un compte partenaire, cliquez sur **Partenaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire de compte.
   Lorsqu'un nouvel enregistrement de compte client est créé, le système utilise la `com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path` propriété système pour déterminer une valeur de code de compte unique pour le compte. La propriété est ensuite mise à jour avec cette dernière valeur affectée afin que la valeur du code de compte suivante puisse être définie comme une valeur unique pour la prochaine insertion d'enregistrement de compte.

   Remarque :
   Si cette propriété est réinitialisée à la valeur d'origine, le système tente de créer de nouveaux comptes avec des codes de compte déjà utilisés, ce qui peut entraîner une insertion non valide.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des adresses de compte supplémentaires

Un compte peut avoir plusieurs adresses (par exemple, une adresse principale ainsi que des adresses d'expédition et de facturation).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'adresse principale d'un compte est stockée dans les champs du formulaire de compte. Les adresses d'expédition et de facturation d'un compte sont créées et stockées dans la liste connexe **Adresses**. Un compte peut avoir plusieurs adresses d'expédition et de facturation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes**.
2. Cliquez sur le numéro du compte souhaité.
3. Dans la liste connexe **Adresses**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire d'emplacement.
5. Sélectionnez un type d'adresse : **Facturation** ou **Expédition**.
6. **Facultatif :** Activez le champ **Principale**.
   Si vous avez plusieurs adresses de facturation ou d'expédition, utilisez ce champ pour en désigner une comme adresse principale.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des contacts de client

Un contact est un utilisateur qui est un employé d'un compte. Utilisez l'application Gestion du service clientèle pour créer des enregistrements de contact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un compte peut avoir plusieurs contacts, mais un contact ne peut être associé qu'à un seul compte. Un contact peut avoir un ou plusieurs actifs et contrats de service connexes. Un contact peut également avoir un identifiant d'utilisateur et peut se connecter au portail des clients.

Remarque :
Un contact est un utilisateur dans le système. Si vous créez un contact, cette personne est également ajoutée à la table des utilisateurs (sys_user).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Contacts**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire Contact.
3. Saisissez les informations de contact, comme le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone.
4. Saisissez le nom de la société du contact dans le champ **Compte**.
5. Sélectionnez le **fuseau horaire**.
6. Sélectionnez une **langue**.
7. Sélectionnez un paramètre de **notification**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une fois qu'une demande d'inscription est approuvée, le contact client reçoit un e-mail contenant un ID d'utilisateur et un mot de passe temporaire. Lors de la première connexion, le contact est invité à changer le mot de passe.

Traduction automatique

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

Créer des relations client

L'application Gestion du service clientèle offre la possibilité d'établir différents types de relations entre les partenaires, les clients et les contacts.

Ces relations rendent la gestion des comptes et des actifs plus facile et flexible. Le tableau ci-dessous décrit les relations client disponibles.

Relations avec les clients

Relation	Description	Avantage
Relation de compte bidirectionnelle	Permet de créer une relation entre : • un compte partenaire et un compte client ; • deux comptes clients. Une relation de compte bidirectionnelle est créée à l'aide d'un type de relation de compte défini.	Une relation de compte permet à des contacts de compte partenaire disposant du rôle partenaire ou du rôle administrateur partenaire de créer et de gérer les tickets pour leur compte partenaire.
Hiérarchie des comptes	Créez une relation parent-enfant entre des comptes.	Une hiérarchie des comptes permet à un compte disposant du rôle administrateur des clients de gérer les comptes enfants.
Relation de contact	Ajoutez un contact d'un compte tiers à l'un des comptes dans une relation de compte.	Une relation de contact permet à un contact disposant du rôle client ou administrateur des clients de gérer le compte pour lequel la relation de contact a été établie.

Hiérarchie des comptes

Utilisez la fonctionnalité de hiérarchie des comptes pour créer une relation parent-enfant entre des comptes.

Une hiérarchie des comptes représente la structure de l'entité juridique des comptes et de leurs relations. Elle représente également les clients, les actifs et les autorisations de service d'un compte.

Les administrateurs des clients peuvent effectuer les actions suivantes pour tous les comptes de la hiérarchie :

- Afficher et créer des tickets.
- Afficher les actifs et les utilisateurs.
- Afficher et gérer les contacts.

L'administrateur système définit la hiérarchie entre les comptes sur le formulaire de compte. Dans le formulaire de compte du compte enfant, sélectionnez le parent dans le champ **Compte parent**. Si ce champ n'est pas renseigné, le compte est un compte de niveau supérieur.

Une fois la hiérarchie des comptes définie, elle s'affiche sur le formulaire de compte du compte parent. Si un compte parent est mis à jour ou supprimé, la hiérarchie de tous les comptes enfants est également mise à jour.

Traduction automatique

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

Afficher la hiérarchie des comptes

La hiérarchie des comptes utilise une arborescence pour indiquer les comptes parents, enfants et frères. Deux affichages différents de la hiérarchie des comptes sont disponibles. Sur les deux affichages, le compte actuel est mis en évidence dans la structure du compte.

- L'affichage parent montre le compte actuel, le compte parent (le cas échéant) et tout compte enfant ou frère.
- L'affichage complet montre l'ensemble de la structure de l'organisation à partir du compte racine.

Les agents du service client peuvent :

- Développer et réduire l'arborescence.
- Passer de l'affichage parent à l'affichage complet.
- Cliquer sur un compte pour ouvrir le formulaire de compte connexe.

Hiérarchie des comptes dans CSM Agent Workspace

Dans le formulaire de compte, les agents du service client peuvent cliquer sur l'icône d'ouverture de la hiérarchie ( ) dans le champ **Nom** pour afficher les relations de compte parent-enfant dans la fenêtre contextuelle Hiérarchie des comptes. La hiérarchie des comptes est disponible pour les comptes qui ont un compte parent ou enfant.

Fenêtre contextuelle Hiérarchie des comptes dans l'espace de travail CSM



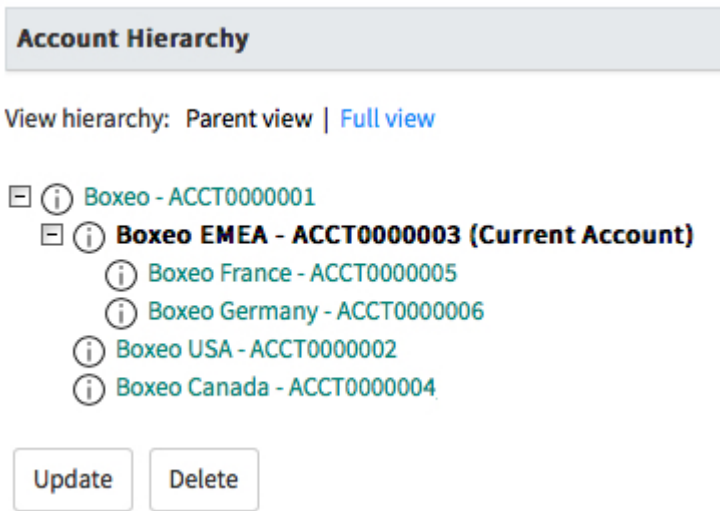
Hiérarchie des comptes sur l'interface de la plateforme

Les agents du service client peuvent afficher les informations de compte dans la section Hiérarchie des comptes du formulaire de compte.

Traduction automatique

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

Hiérarchie des comptes (interface de la plateforme)



Créer une hiérarchie des comptes

Créez une relation parent-enfant entre deux comptes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes**.
2. Sélectionnez le compte enfant désiré.
3. Sélectionnez le parent pour ce compte dans le champ **Compte parent**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La hiérarchie des comptes s'affiche sous la forme d'une arborescence sur le formulaire de compte du compte parent.

Relations de compte bidirectionnelles

Une relation de compte bidirectionnelle est une relation qui existe entre deux comptes. Vous pouvez créer des relations de compte entre deux comptes clients ou entre un compte partenaire et un compte client.

Une relation de compte bidirectionnelle est basée sur un type de relation de compte défini. La création d'une relation de compte bidirectionnelle est un processus en deux étapes qui implique :

- Définissant les types de relations qui existent entre vos partenaires et vos clients.
- L'utilisation de ces types de relations pour créer des enregistrements de relation entre les comptes sélectionnés.

Vous pouvez afficher les enregistrements de relation du formulaire de compte pour chaque compte de la relation. Ces enregistrements sont stockés dans la liste connexe **Relations de compte**.

Dans le cadre de relations entre un compte partenaire et un compte client, les contacts du compte partenaire disposant du rôle partenaire ou administrateur des partenaires peut créer et gérer des tickets pour leurs comptes clients.

Traduction automatique

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

Types de relations de compte

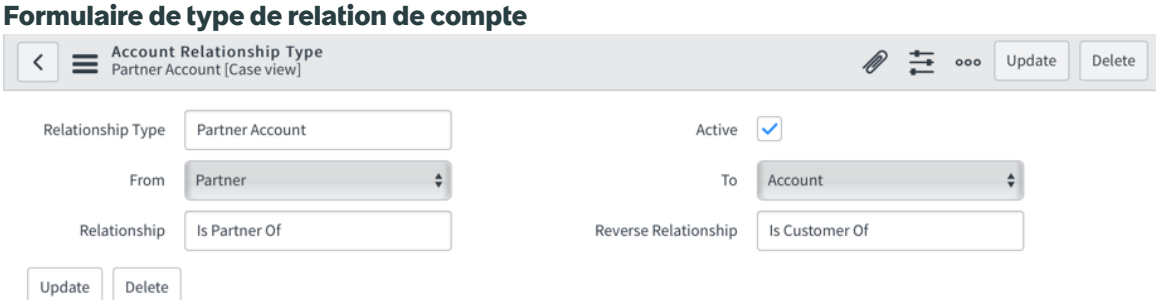
Un type de relation de compte définit une relation qui peut exister entre des comptes. Les utilisateurs dotés du rôle d'administrateur système peuvent définir les types de relations de compte suivants :

- Compte à compte
- Partenaire à compte

Lors de la création d'un type de relation de compte, vous définissez les informations suivantes sur le formulaire Type de relation de compte :

- le type de compte **source** (compte ou partenaire) ;
- le type de compte **cible** (compte ou partenaire) ;
- la relation entre le compte source et le compte cible ;
- la relation inversée entre le compte source et le compte cible.

Formulaire de type de relation de compte



Remarque :
un type de relation de compte par défaut est fourni pour les comptes de partenaires.

Enregistrements de relations de compte

Une fois qu'un type de relation de compte a été défini, les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire de service client peuvent l'utiliser pour créer une relation entre des comptes ou des partenaires spécifiques. Un dossier de relation de compte comprend les informations suivantes :

- Un compte source, sélectionné dans le champ **Origine du compte**.
- Un compte cible, sélectionné dans le champ **Destination du compte**.
- Le type de relation de compte sur lequel est basé cet enregistrement de relation.
- La relation et la relation inversée des comptes sélectionnés.

Affichez un enregistrement de relation à partir de l'un ou l'autre des comptes :

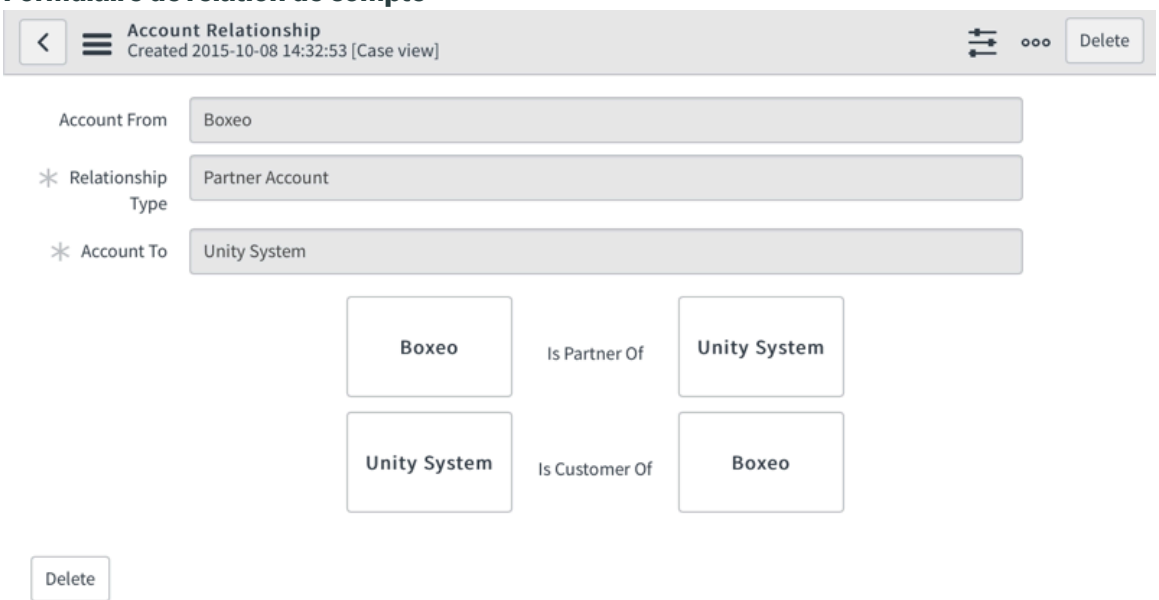
- La relation (**Origine du compte** > **Destination du compte**) apparaît dans la liste connexe **Relations de comptes** sur l'enregistrement de compte source.
- La relation inverse (**Destination du compte** > **Origine du compte**) apparaît dans la liste connexe **Relations de comptes** sur l'enregistrement de compte cible.

Sélectionnez l'enregistrement de la relation de compte depuis l'un des deux comptes pour consulter le formulaire de relation de compte.

Traduction automatique

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

Formulaire de relation de compte



Vous pouvez également afficher des enregistrements de relations de compte qui utilisent un type de relation de compte spécifique. Ces informations s'affichent sous la forme d'une liste connexe sur le formulaire de type de relation de compte. Cette liste affiche le compte source (champ **Origine du compte**) et le compte cible (champ **Destination du compte**) pour chaque enregistrement de relation de compte.

Créer un type de relation de compte

Créez un type de relation de compte en définissant les types des comptes source et cible, et en fournissant un nom pour la relation entre ces comptes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer un type de relation de compte, procédez comme suit :

Vous pouvez modifier un type de relation de compte existant en changeant les types des comptes source et cible, ainsi que le nom de la relation qui existe entre ces comptes. Si ce type de relation de compte est actuellement utilisé par des enregistrements de relations de compte, les champs **Relation** et **Relation inversée** de ces enregistrements sont automatiquement mis à jour.

Vous pouvez également supprimer un type de relation de compte existant.

- Si aucun enregistrement de relation de compte n'utilise le type de relation de compte, il est simplement supprimé.
- Si des enregistrements de relations de compte actifs utilisent le type de relation de compte, une tentative de supprimer ce type de relation entraîne un message d'avertissement. La suppression d'un type de relation de compte supprime également les enregistrements de relations basés sur ce type.

les types de relations de compte peuvent être définis sur Inactif à tout moment.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Types de relations de compte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de type de relation de compte.

Champs du formulaire de type de relation de compte

Champ	Définition
Type de relation	Un nom unique qui identifie le type de relation. Par exemple, Fournisseur de service.
De	Le type de compte source pour ce type de relation ; cela peut être un compte ou un partenaire.
Relation	Un champ de texte dans lequel vous pouvez nommer la relation partant du compte source vers le compte cible. Par exemple, Fournisseur de service pour.
Pour	Le type de compte cible pour ce type de relation ;ce peut être un compte ou un partenaire.
Relation inversée	Un champ de texte dans lequel vous pouvez nommer la relation inversée partant du compte cible vers le compte source. Par exemple, Client de.
Actif	Définit le type de relation de compte sur Actif ou Inactif. Les types de relations de compte actifs peuvent être utilisés pour créer des enregistrements de relations de compte. Un type de relation de compte peut être défini sur Inactif à tout moment.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau type de relation de compte s'affiche dans la liste Types de relations de compte.

Créer un enregistrement de relation de compte

Créez un enregistrement de relation de compte en sélectionnant le type de relation de compte, puis en sélectionnant les comptes impliqués dans la relation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur système peut créer un enregistrement de relation pour un compte à partir de la liste connexe **Relations de compte** du formulaire de type de relation de compte.

Le gestionnaire du service client et l'administrateur système peuvent créer un enregistrement de relation pour un compte à partir de la liste connexe **Relations de compte** de l'enregistrement de compte ou de partenaire.

La suppression d'un enregistrement de relation pour un compte supprime également l'enregistrement de relation inversée.

Remarque :
la suppression d'un enregistrement de relation n'a aucune incidence sur les tickets du service client qui font référence à l'enregistrement de relation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** ou **Partenaires**.
2. Sélectionnez un compte.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste connexe **Relations de comptes** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire de relation de compte.

Champs du formulaire de relation de compte

Champ	Définition
Origine du compte	Le compte source de cette relation. Si vous créez la relation à partir d'un enregistrement de compte ou de partenaire, ce champ est renseigné automatiquement. Sinon, sélectionnez-le dans la liste des comptes.
Type de relation	Sélectionnez le type de relation de compte pour cet enregistrement. Si vous créez l'enregistrement depuis un formulaire de type de relation de compte, ce champ est renseigné automatiquement. Sinon, sélectionnez-le dans la liste des types de relations de compte, qui affiche tous les types de relations de compte actifs.
Destination du compte	Le compte cible de cette relation.
Commande	Spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Une fois qu'un enregistrement de relation a été créé, il s'affiche à deux endroits :

- La relation s'affiche dans la liste connexe **Relations de compte** de l'enregistrement du compte source.
- La relation inversée s'affiche dans la liste connexe **Relations de compte** de l'enregistrement du compte cible.

Relations de contact

Vous pouvez ajouter un contact d’un compte à un autre compte à l’aide d’une relation de contact dans l’application Gestion du service client (CSM) . En utilisant des relations de contact, vous pouvez effectuer des actions au nom des comptes avec lesquels vous avez établi une relation de contact.

Vue d’ensemble de la relation de contact

Un contact est un utilisateur qui sert d’employé d’un compte. Pour associer un contact à des comptes supplémentaires, des relations de contact sont utilisées. Ces relations de contact permettent à un contact avec le rôle de client ou le rôle d’administrateur des clients pour gérer le compte avec lequel vous avez établi une relation de contact. Ces contacts peuvent afficher les informations et effectuer des actions au nom des comptes, telles que la création ou la mise à jour de tickets à partir du portail client.

Information associée

Configuration d’une relation de contact

Créer une relation de contact pour un compte

Formulaire Relation de contact

Configuration d’une relation de contact

Vous pouvez configurer une relation de contact pour établir une relation entre un compte et un contact dans l’application Gestion du service client (CSM) .

Traduction automatique

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

Configurer les contacts à associer à un compte

Lorsque vous créez une relation de contact, vous sélectionnez un utilisateur dans le champ **Contact**. Ce champ affiche les contacts :

- Tous les comptes dans la relation de compte
- De tous les comptes de la hiérarchie des comptes
- Tous les comptes, si la propriété système *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* est définie sur **false**. Toutefois, lorsque la *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* propriété système est définie sur **true**, seuls les contacts de la hiérarchie des comptes et de la relation de compte sont affichés.

Remarque :
Par défaut, cette *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* propriété est définie sur **true**.

Si vous êtes gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager), vous pouvez créer, mettre à jour, supprimer et afficher la liste des relations de contact pour un compte. Si vous êtes gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) ou agent du service client (sn_customerservice_agent), vous pouvez afficher une liste des relations de contact pour un compte.

Lorsque vous sélectionnez une responsabilité pour le contact, les responsabilités disponibles sont les définitions de responsabilité qui sont créées avec un type de **contact**.

Remarque :
Un contact ne peut être affecté qu'avec une seule responsabilité par compte.

Configurer plusieurs relations de contact par compte pour un contact

Avant la version, la Vancouver configuration de plusieurs relations de contact pour un contact avec un compte n'était pas activée. L'`company_contact` d'index unique au niveau de la base de données ne peut être désactivée que par les administrateurs.

À partir de la Vancouver version, l'application Gestion du service client (CSM) a remplacé l'index unique et introduit la règle métier **Empêcher les doublons pour les contacts de compte.** Cette règle métier permet aux administrateurs de désactiver la restriction d'une combinaison d'index unique dans la relation de contact en définissant le marqueur **Actif** sur **Faux**. Par conséquent, un administrateur peut affecter plusieurs responsabilités par compte à un contact.

Créer une relation de contact pour un compte

Créez une relation de contact pour un compte en sélectionnant un contact, puis en affectant une responsabilité à ce contact dans l'application Gestion du service client (CSM) . Grâce à cette relation, un contact peut gérer efficacement les comptes et exécuter des actions au nom des comptes associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Yokohama version, Gestion du service client (CSM) la règle métier Empêcher les doublons pour les contacts de comptea été introduite. En utilisant cette règle métier, un administrateur peut affecter plusieurs responsabilités par compte à un contact.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** ou **Partenaires**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Dans la liste connexe Relations de contact, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire de relation de contact

Champ	Définition
Compte	Le compte auquel le contact est affecté. Ce champ est renseigné automatiquement.
Contact	Le contact du client choisi pour remplir le rôle ou la responsabilité. La liste Contacts comprend les contacts de tout partenaire ou compte connexe, ainsi que les contacts de la hiérarchie des comptes.
Type	Définit l'étiquette de la relation avec l'utilisateur sélectionné. Vous pouvez sélectionner le type dans la liste des configurations de parties connexes. **Remarque :** À partir de la Yokohama mise en production, le champ **Type** est ajouté au formulaire Relation de contact. Pour en savoir plus sur le remplissage du champ **Type** pour les données existantes, reportez-vous à la section Remplir le champ Type dans les tables de relations à l'aide du script correctif.
Responsabilité	Rôle ou responsabilité sélectionné pour ce contact client. **Remarque :** dans le cadre de la création d'une définition de responsabilité, l'administrateur peut spécifier si la responsabilité est unique. Dans ce cas, la responsabilité ne peut être affectée qu'à un seul contact par compte. Pour plus d'informations, consultez Créer des équipes de compte.
Commande	Spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nom, le compte et la responsabilité du contact sont ajoutés à la liste connexe Relations de contact.

Création d'une équipe de compte

Créez une équipe de compte composée à la fois d'employés et de contacts client qui remplissent les tâches ou les rôles pour un compte particulier dans l'application Gestion du service client (CSM) . En définissant les responsabilités ou les rôles de votre équipe et des contacts clients, vous vous assurez que votre équipe de compte dispose des rôles et des fonctions nécessaires pour prendre en charge vos comptes clients.

Traduction automatique

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

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez créer une équipe de compte à l'aide d'une définition de responsabilité. En définissant les responsabilités dont vous avez besoin pour cette équipe de compte, vous créez les relations entre les différentes entités telles que les comptes, les contacts, etc.

Vous pouvez créer deux types de définitions de responsabilité. Vous pouvez créer une définition pour un employé et une définition pour un contact.

Remarque :
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez également supprimer les définitions qui ne sont plus utilisées. Une définition ne peut être supprimée que si elle n'est associée à aucune entrée.

Une fois ces définitions ou rôles créés, les sn_customerservice_manager peuvent utiliser ces rôles pour effectuer les tâches suivantes :

- Créez une équipe de compte en sélectionnant un compte, en sélectionnant un rôle, puis en affectant un rôle à un employé.
- Ajoutez une relation de contact à un compte en sélectionnant un compte, en sélectionnant un rôle, puis en affectant un rôle à un contact.

Les utilisateurs qui ont été affectés à ce rôle sont affichés dans la liste Membres de l'équipe de compte du formulaire de définition de responsabilité. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une définition de responsabilité
- Configurer l'accès via la configuration de l'accès avec responsabilité

Affecter un membre de l'équipe à un compte

Affectez un membre de l'équipe à un compte en sélectionnant un employé et son rôle ou sa responsabilité dans l'application Gestion du service client (CSM) . Lorsque vous affectez un membre de l'équipe à un compte ayant la responsabilité de gestionnaire de compte, il peut consulter les informations et effectuer des actions au nom des comptes, telles que la création ou la mise à jour de tickets à partir du portail client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Remarque :
Le module d'extension Utilisateur contributeur CSM (com.snc.csm_contributor_user) doit être installé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous êtes l'administrateur système, vous pouvez affecter un membre de l'équipe à un compte à partir de la liste connexe Membres de l'équipe de compte sur le formulaire de définition de responsabilité.

Si vous êtes le gestionnaire du service client, vous pouvez affecter un membre de l'équipe à un compte à partir de la liste connexe Membres de l'équipe de compte sur l'enregistrement du compte ou du partenaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** ou **Partenaires**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Dans la liste connexe Membres de l'équipe de compte, sélectionnez **Nouveau**.
   Le membre de l'équipe de compte doit avoir le rôle sn_customerservice.relationship_contributor.

Traduction automatique

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

4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire de membre de l'équipe de compte

Champ	Définition
Compte	Compte auquel l'utilisateur est affecté. Si vous affectez un utilisateur à partir d'un enregistrement de compte ou de partenaire, ce champ est automatiquement renseigné. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez sélectionner un compte dans la liste Comptes.
Utilisateur	Employé sélectionné pour remplir le rôle ou la responsabilité. **Remarque :** À partir de la Vancouver version, le personnel externe de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_external_staff] peut être ajouté en tant que gestionnaires des relations de compte par l'intermédiaire des membres de l'équipe de compte (relations compte-personnel).
Type	Définit l'étiquette de la relation avec l'utilisateur sélectionné. Vous pouvez sélectionner le type dans la liste des configurations de parties connexes. **Remarque :** À partir de la Yokohama version, le champ **Type** est ajouté au formulaire Membre de l'équipe de compte. Pour en savoir plus sur le remplissage du champ **Type** pour les données existantes, reportez-vous à la section Remplir le champ Type dans les tables de relations à l'aide du script correctif.
Responsabilité	Rôle ou responsabilité sélectionné pour cet employé.
Commande	Spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes

Définissez des adresses une fois et réutilisez-les au sein d'une hiérarchie de comptes, ou d'une hiérarchie de comptes à une autre.

Les entreprises doivent souvent partager des adresses entre les comptes, au sein d'une hiérarchie de comptes ou entre hiérarchies. Un modèle de données d'adresses amélioré permet de lier un emplacement à plusieurs comptes sans créer plusieurs enregistrements d'emplacements.

Le modèle de données d'adresses amélioré maintient la relation entre les comptes et les adresses dans une nouvelle table. Par défaut, cette fonctionnalité est activée pour les nouveaux clients Customer Service Management (CSM). Toutefois, elle est facultative pour les clients de mise à niveau.

Information associée

- Table Adresse de compte
- Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes
- Associer une adresse à un compte
- Réutiliser des adresses entre plusieurs comptes

Traduction automatique

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

Table Adresse de compte

Évitez la duplication des enregistrements d'adresses à l'aide de la table Adresse de compte.

La table Adresse de compte [account_address_relationship] maintient la relation entre une adresse et les comptes qui utilisent cette adresse.

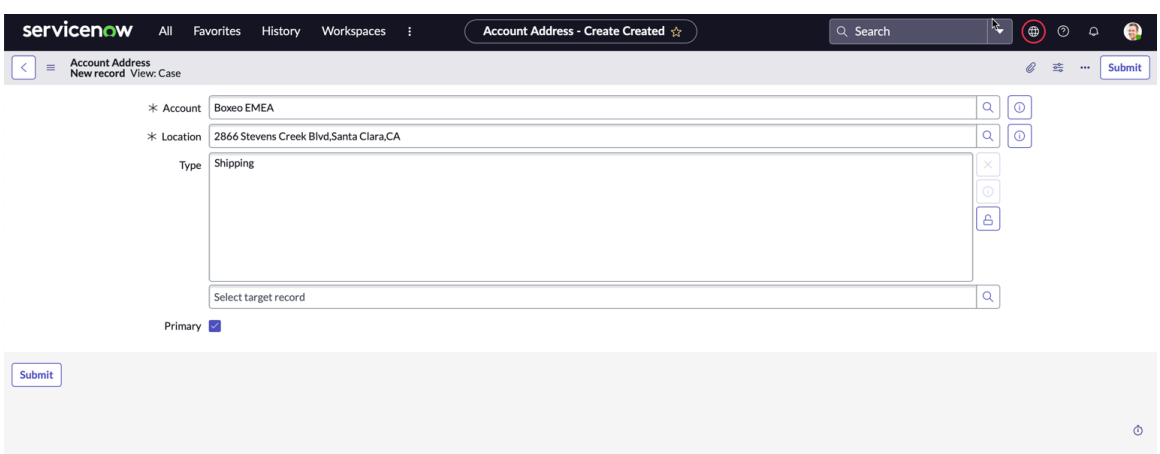
La table Adresse de compte élimine la nécessité de dupliquer les enregistrements d'adresses devant être réutilisés sur plusieurs comptes. La table Adresse de compte fournit des détails tels que le nom et l'emplacement du compte. La table fournit également des informations sur le type d'adresse de compte et indique si le compte est primaire ou non.

La table Adresse de compte est disponible à l'utilisation lorsque le modèle de données d'adresses amélioré pour la fonctionnalité de comptes est activé. Pour plus d'informations sur l'activation de la fonctionnalité et la configuration de la table Adresse de compte, consultez Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes. Lorsque le partage d'adresses est activé, la liste connexe Adresse de compte est visible sur les formulaires de compte et d'emplacement.

Table Adresse de compte

Champ	Description
Emplacement	Emplacement ou adresse associé au compte. **Remarque :** À partir de la version Tokyo, le formulaire d'emplacement correspond à une mise en page à deux colonnes, par opposition à la mise en page selon une colonne unique dans les versions précédentes.
Compte	Nom associé au compte.
Primaire	Un compte ne peut avoir qu'une seule adresse primaire.
Type	Type d'adresse de compte, qui peut être Facturation, Expédition ou Envoi postal.

Formulaire Adresse de compte



Traduction automatique

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

Information associée

Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes

Associer une adresse à un compte

Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes

Utilisez la table Adresse de compte dans la fonctionnalité de modèle de données d'adresses amélioré pour lier un emplacement à plusieurs comptes sans créer d'enregistrements d'emplacements en double.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Effectuez une copie de sauvegarde des données d'emplacement associées aux comptes à partir de la table Emplacement [cmn_location].
2. Créez les champs de relation personnalisés dans la table Adresse de compte [account_address_relationship] s'ils ont déjà été créés dans la table Emplacement.
   Les champs nouvellement créés dans la table Adresse de compte doivent avoir le même nom et le même type que les champs de la table Emplacement. Le système de base fournit deux champs de relation.
   - **Type**
   - **primaire**

   Ces champs de relation sont créés dans la table Adresse de compte [account_address_relationship]. Pour plus d'informations sur la création de champs dans une table, voir Ajouter et personnaliser un champ dans une table .
3. Mettez à jour le code personnalisé qui fait référence à la table Adresse de compte.
   Le code personnalisé peut inclure des éléments qui récupèrent l'adresse des comptes dans la table Adresse de compte. Ces éléments peuvent être des qualificatifs de référence, des includes de script, des règles métier et des ACL faisant référence à la table Emplacement.
4. Déplacez les données relatives au compte de la table Emplacement vers la table Adresse du compte.
5. Exécutez le script de migration suivant.

```
var customRelationshipFields = []; //Add custom relationship fields (if any).
var account = ""; //You must specify the sys_id of the account if you wish to migrate location data for that account (mostly to be used during re-run).
var migrateChildAccountLocations = false; // This value must be set to true if you wish to migrate the locations of the child accounts associated with the specified account (mostly to be used during re-run).
new sn_cs_base.CSDataFix().migrateLocationDataToAccountAddress(customRelationshipFields, account, migrateChildAccountLocations);
```

   Exécution d'une réexécution du script s'il y a une différence entre le nombre d'enregistrements à migrer et le nombre d'enregistrements déjà migrés. En cas de nouvelle exécution, les emplacements déjà migrés ne sont pas migrés à nouveau. Pour réexécuter la migration pour les emplacements déjà migrés, supprimez les enregistrements correspondants dans la table d'adresse de compte.
6. Évitez toute entrée de données accidentelle en désactivant les champs Compte et Relation personnalisée de la table Emplacement.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous ne devez pas désactiver les attributs Type et Primaire.

Cette désactivation supprime les champs Compte et Relation personnalisée des formulaires, listes et listes connexes associés à l'emplacement.

7. Définissez la propriété système *enable_account_address_sharing* sur true.
   Cette propriété permet l'utilisation de modèles de données d'adresses améliorés pour les comptes. La liste connexe Adresses de compte s'affiche sur le formulaire de compte et d'emplacement.

Associer une adresse à un compte

Les utilisateurs peuvent associer des adresses à un compte à l'aide de la liste connexe Adresse de compte sur le formulaire de compte ou le formulaire d'emplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Associez une adresse à un compte à partir du formulaire de compte ou du formulaire d'emplacement.
   - Pour associer une adresse à un compte à partir du formulaire de compte, accédez à **Tout** > **Service clientèle** > **Comptes**.
   - Pour associer une adresse à un compte à partir du formulaire d'emplacement, sélectionnez **Tout** > **Service clientèle** > **Emplacements**.
2. Sélectionnez un compte depuis la liste des comptes existants.
3. Accédez à la **Liste connexe** > **Adresses des comptes** et cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les détails dans le formulaire d'adresse du compte et sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus d'informations sur les champs de table, reportez-vous à la section Table Adresse de compte.

Réutiliser des adresses entre plusieurs comptes

Les utilisateurs peuvent réutiliser les mêmes adresses entre plusieurs enregistrements de compte.

Les utilisateurs peuvent réutiliser la même adresse entre plusieurs comptes au sein de la hiérarchie des comptes ou entre des comptes non liés. Utilisez la fonctionnalité de hiérarchie des comptes pour créer une relation parent-enfant entre des comptes.

Pour autoriser le partage d'adresses entre des comptes de la hiérarchie des comptes, consultez Partage d'adresses via la hiérarchie des comptes.

Pour partager des adresses entre des comptes non liés, consultez Partager une adresse via des comptes non liés.

Partage d'adresses via la hiérarchie des comptes

Les utilisateurs peuvent réutiliser la même adresse entre plusieurs comptes au sein de la hiérarchie des comptes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

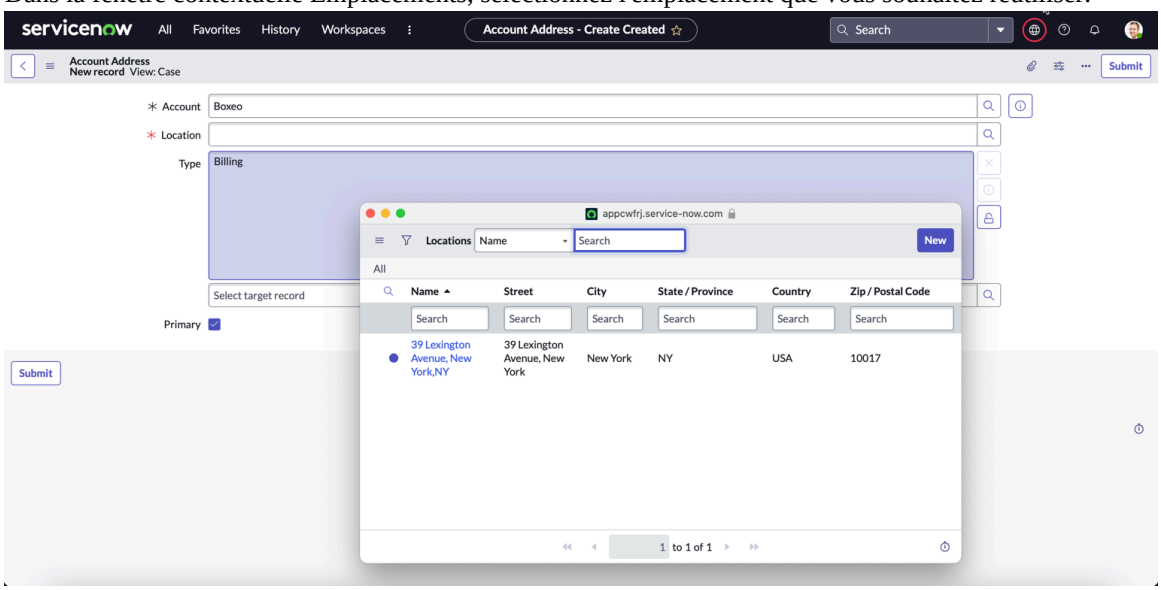
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte et accédez à **Liste connexe**> **Adresses de compte**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Affichez tous les emplacements associés au compte sélectionné dans la hiérarchie des comptes en sélectionnant l'icône de recherche en regard du champ **Emplacement**.

> **Remarque :**
> Le champ **Compte** est déjà renseigné avec le nom du compte.

5. Dans la fenêtre contextuelle Emplacements, sélectionnez l'emplacement que vous souhaitez réutiliser.



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Réutiliser des adresses entre plusieurs comptes

Partager une adresse via des comptes non liés

Partager une adresse via des comptes non liés

Permettez aux utilisateurs de réutiliser la même adresse entre plusieurs comptes non liés. Les utilisateurs peuvent partager une adresse entre plusieurs comptes à l'aide du champ **Emplacement** du formulaire Adresse de compte.

Avant de commencer

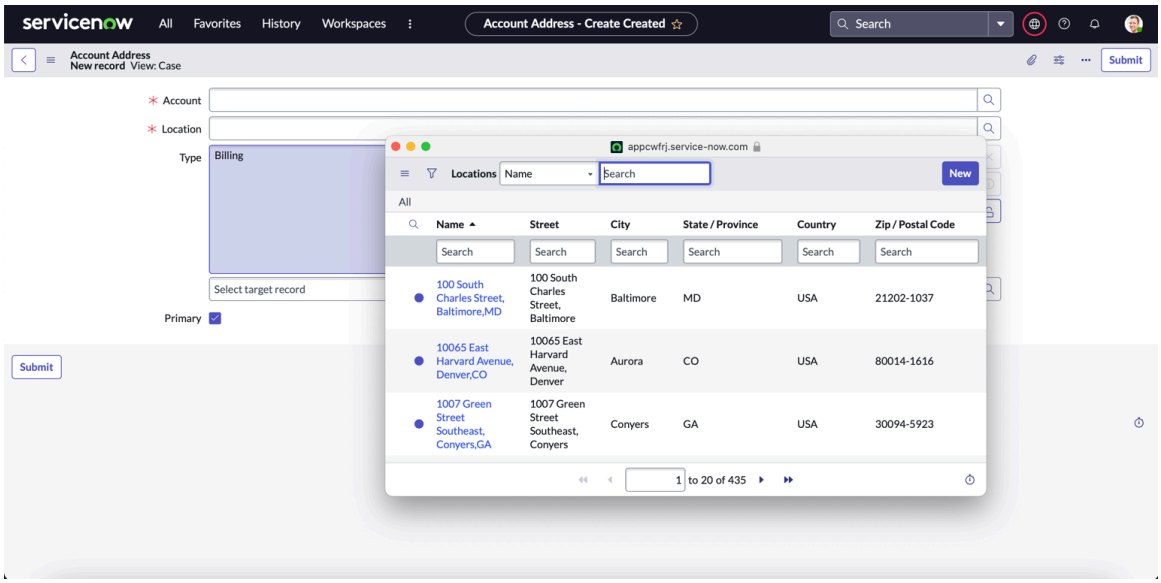
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte et accédez à **Liste connexe**> **Adresses de compte**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'icône de recherche en regard du champ **Emplacement**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez un emplacement que vous souhaitez réutiliser.

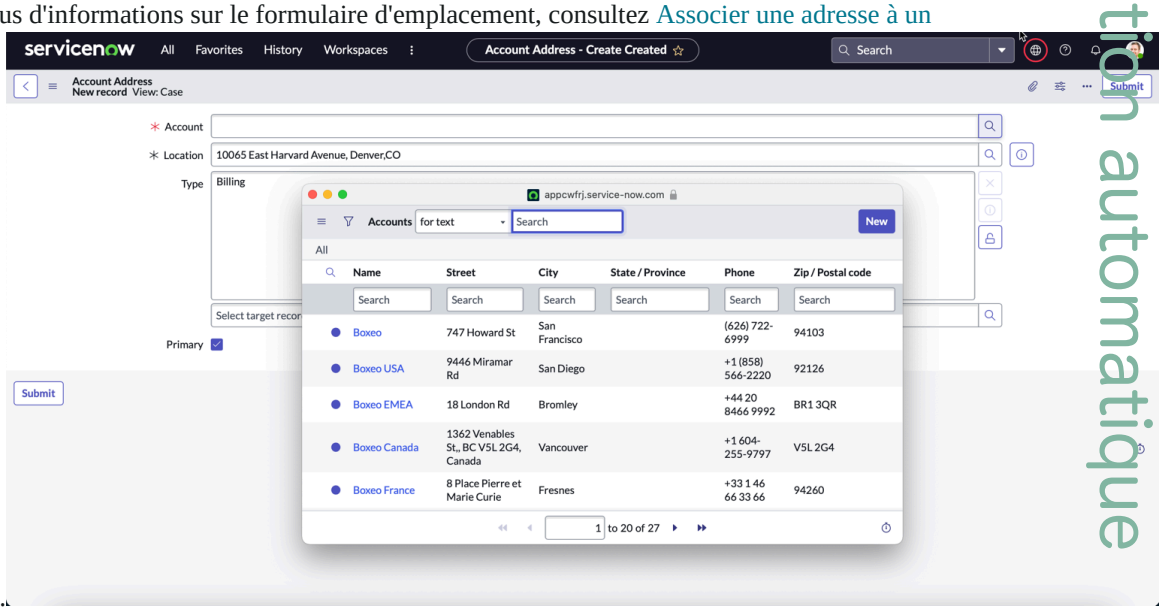
Traduction automatique

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



6. Cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ **Compte**.
7. Choisissez le compte pour lequel vous souhaitez réutiliser l'adresse.

> **Remarque :**
> Vous pouvez réutiliser des adresses via des comptes non liés à partir du formulaire d'emplacement. Pour plus d'informations sur le formulaire d'emplacement, consultez Associer une adresse à un compte.



Information associée

- Réutiliser des adresses entre plusieurs comptes
- Partage d'adresses via la hiérarchie des comptes

Supprimer ou modifier une adresse sur le formulaire d'emplacement

En tant qu'utilisateur, vous pouvez modifier ou supprimer un enregistrement existant dans la table d'adresse de compte sans affecter le moindre autre enregistrement associé.

Supposons qu'un utilisateur essaie de modifier les champs de l'emplacement ou de supprimer un enregistrement d'emplacement. Si l'enregistrement d'emplacement est partagé avec plusieurs comptes, une fenêtre contextuelle de confirmation s'affiche. La fenêtre contextuelle permet à l'utilisateur de poursuivre l'action ou de l'ignorer.

Traduction automatique

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

Pour supprimer une adresse dans la table d'emplacement, sélectionnez **Supprimer** du formulaire d'emplacement ou de la liste des emplacements.

Pour modifier un formulaire d'emplacement, sélectionnez **Modifier**.

Migrer des données de la table Emplacement vers la table Adresse de compte

Migrez vos données de la table Emplacement vers la table Adresse de compte.

Migrez les données en suivant les étapes fournies dans la Guided Setup de Customer Service.

Pour accéder à la configuration guidée, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** > **Données de base** > **Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes**.

Remarque :
Passez en revue l’étape 4 dans le Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes pour obtenir des détails sur la migration des données.

Domain Separation pour la table Adresse de compte

Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Tous les enregistrements de table d'adresse de compte sont présents dans le domaine du compte associé.

Remarque :
Tout enregistrement d'emplacement est créé à l'origine dans le domaine global. Toutefois, lorsque l'enregistrement d'emplacement est associé à un compte, il est automatiquement ajouté au domaine du compte. L'association du même emplacement à plusieurs comptes ne modifie pas le domaine de l'emplacement.

Configurer des consommateurs

Un consommateur est un client dans le modèle économique B2C.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, dont l'une est l'adresse principale.

Procédure

- Vous pouvez importer des consommateurs existants à l’aide d’une configuration guidée.
- Vous pouvez créer des consommateurs à l’aide de l’application Gestion du service clientèle .

Importer des consommateurs avec la configuration guidée

Utilisez la configuration guidée de Gestion du service clientèle pour importer des consommateurs existants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, dont l'une est l'adresse principale.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer des consommateurs (B2C)**.
3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer des consommateurs

Un consommateur est un client dans le modèle économique B2C. Utilisez l'application Gestion du service clientèle pour créer des enregistrements de consommateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, dont l'une est l'adresse principale.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire Consommateur.
3. Saisissez les informations de consommateur, comme le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone.
4. Renseignez les champs de l'onglet Adresse principale.
   Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, mais une seule adresse principale. L'adresse principale est stockée dans l'onglet Adresse principale du formulaire de consommateur et dans la liste connexe **Adresses**.
5. **Facultatif :** Définissez les champs souhaités dans l'onglet Préférences.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'enregistrement est ajouté à la table Consommateurs (csm_consumer). L'adresse principale est ajoutée à la liste connexe **Adresses** et le champ **Principale** est défini sur **vrai**.

Créer des adresses de consommateur supplémentaires

Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, y compris une adresse principale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'adresse principale est stockée dans l'onglet Adresse principale du formulaire de consommateur et dans la liste connexe **Adresses**. Lorsque vous renseignez les champs de l'onglet Adresse principale et que vous cliquez sur **Envoyer**, ces informations sont ajoutées à la liste connexe **Adresses** comme adresse principale, et le champ **Principale** est défini sur

Traduction automatique

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

vrai. Les changements apportés aux champs **Adresse principale** sont également répercutés dans la liste connexe. un consommateur ne peut avoir qu'une seule adresse principale.

Les autres adresses, comme les adresses d'expédition et de facturation, sont créées et stockées dans la liste connexe **Adresses**. Pour ces autres adresses, le champ **Principale** est défini sur **faux**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Cliquez sur le numéro du consommateur souhaité.
3. Dans la liste connexe **Adresses**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire d'emplacement.
5. Pour désigner cette adresse comme étant l'adresse principale du consommateur, activez la case à cocher **Principale**.
   Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, mais une seule adresse principale.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une relation entre deux consommateurs

Créez une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les relations sont basées sur des responsabilités. Une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client ou un consommateur. Pour créer une relation entre deux consommateurs, utilisez la responsabilité Mandataire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Sélectionnez un consommateur.
3. Dans la liste connexe Relations avec les consommateurs, sélectionnez **Nouveau**.
   Cette liste connexe affiche les relations actuelles qui existent pour le consommateur sélectionné. Lorsque vous sélectionnez **Nouveau**, un nouveau formulaire de relation de consommateur à consommateur s’affiche avec le champ **Consommateur** est renseigné.
4. Dans le champ **Responsabilité**, sélectionnez la responsabilité **Mandataire**.
5. Dans le champ **du consommateur**, sélectionnez le consommateur représenté par celui qui est indiqué dans le champ **Le consommateur est**.
6. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type dans la liste des configurations des parties associées et le champ **Ordre** spécifie l’ordre dans lequel les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences métier.

Remarque :
À partir de la mise en Yokohama production, le champ **Type** est ajouté au formulaire Relations avec les consommateurs. Pour en savoir plus sur le remplissage du champ **Type** pour les données existantes, reportez-vous à la section Remplir le champ Type dans les tables de relations à l’aide du script correctif.

Traduction automatique

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

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   La relation est ajoutée à la liste connexe Relations avec les consommateurs.

Affecter un membre de l'équipe à un consommateur

Affectez un membre de l'équipe à un consommateur en sélectionnant un employé et son rôle ou sa responsabilité dans l'application Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous êtes l'administrateur système ou le gestionnaire du service client, vous pouvez affecter un membre de l'équipe à un consommateur à partir de la liste connexe Équipe consommateur sur le formulaire Consommateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Sélectionnez un consommateur.
3. Dans la liste connexe Équipe de consommateur, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de formulaire Membre d'équipe du consommateur

Champ	Définition
Consommateur	Consommateur auquel l'utilisateur est affecté.
Utilisateur	Employé sélectionné pour remplir le rôle ou la responsabilité.
Responsabilité	Rôle ou responsabilité sélectionné pour cet utilisateur.
Commande	Spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer plusieurs profils de consommateur pour un utilisateur

Le concept de profils de consommateurs fait référence à l'idée qu'un individu peut avoir plusieurs profils qui lui sont associés. Par exemple, un consommateur peut avoir un profil de patient dans Healthcare and Life Sciences et avoir simultanément un profil de membre dans Services digitaux pour le secteur public.

À partir de la Utah version, Gestion du service client (CSM) la table Profil de consommateur (sn_csm_consumer_profile) a été introduite avec une référence à la table Consommateur (csm_consumer) pour définir et prendre en charge les profils de consommateur. Lors de la création de plusieurs profils pour un utilisateur dans Gestion du service client (CSM), chaque profil peut avoir son propre ensemble de champs et de données relationnelles comme les produits vendus, les tickets, les interactions et les bases installées. En créant et en définissant des profils de consommateurs, vous pouvez identifier et différencier les données spécifiques aux profils.

Les secteurs doivent utiliser la colonne consumer_profile sur les tables de ticket (sn_customerservice_case), de produit vendu (sn_install_base_sold_product), d'élément de base d'installation (sn_install_base_item), d'interaction (interaction) ou enfants pour

Traduction automatique

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

toutes les données transactionnelles. Les secteurs peuvent étendre la table de profil de consommateur (sn_csm_consumer_profile) à n'importe quel cas d'utilisation spécifique du secteur.

Tables utilisées par les profils de consommateurs

Gestion du service client (CSM) introduction d'une colonne de profil de consommateur (sn_csm_consumer_profile) dans les tables Ticket, Produit vendu, Élément de base d'installation et Interaction pour identifier et différencier les données spécifiques au profil à utiliser par les industries pour différents cas d'utilisation.

Tables et modules d'extension

Module d'extension	Tables	Colonne ajoutée
Entités de base de Service clientèle [com.snc.cs_base]	Ticket [sn_customerservice_case]	Profil de consommateur [consumer_profile]
	Produit vendu [sn_install_base_sold_product]	Profil de consommateur [consumer_profile]
	Élément de base d'installation [sn_install_base_item]	Profil de consommateur [consumer_profile]
	Interaction [interaction]	Profil de consommateur [consumer_profile]
	Tâche [sn_customerservice_task]	Profil de consommateur [consumer_profile]

Remarque :
La table de profil de consommateur (sn_csm_consumer_profile) est une table d'extension uniquement qui permet de prendre en charge plusieurs profils de consommateur au sein de différents secteurs et entre eux.

Profil de consommateur Table d'emplacement

La table Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location] stocke la relation entre les profils de consommateurs et les emplacements.

À partir de la Vancouver version, la table Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location] a été introduite. En utilisant cette table, vous pouvez améliorer vos profils de consommateur pour prendre en charge plusieurs adresses. L'ajout de cette fonctionnalité permet d'établir une relation entre les profils de consommateurs et les emplacements, ce qui permet à divers secteurs de gérer plusieurs adresses pour les profils individuels.

Traduction automatique

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

Champs de la table d'emplacement du profil de consommateur

Champ	Type de données	Description
Profil de consommateur	Référence	Profil associé à un consommateur.
Emplacement	Référence	Détail de l'emplacement associé au consommateur.
Type d'emplacement	Liste	Type d'emplacement que cet enregistrement représente, tel que la facturation, l'expédition et l'envoi. **Remarque :** Vous pouvez associer un enregistrement d'emplacement de profil de consommateur à un ou plusieurs types d'emplacement.
Actif	Vrai/Faux	État du mappage profil-adresse du consommateur. **Remarque :** Par défaut, le champ actif est défini sur **Vrai**, mais vous pouvez désactiver le lien Emplacement du profil de consommateur en le définissant sur **Faux**.

Association d'emplacements à des profils de consommateurs

En activant les relations entre les profils de consommateurs et les emplacements dans les secteurs tels que Opérations des services financiers, Healthcare and Life Sciencesetet Base des services digitaux pour le secteur public, plusieurs profils de consommateurs peuvent être associés à leurs adresses correspondantes dans l'application Gestion du service client (CSM) .

Vue d'ensemble

Les profils de consommateurs individuels peuvent être associés à plusieurs emplacements, ou plusieurs profils de consommateurs peuvent être liés au même emplacement à l'aide des emplacements des profils de consommateurs. Cela signifie que différents secteurs peuvent associer des profils de consommateurs à plusieurs emplacements et types d'emplacements. L'application Gestion du service client (CSM) prend en charge la table Profil de consommateur (sn_csm_consumer_profile) avec une référence à la table Consommateur (csm_consumer) qui permet de définir et de prendre en charge les profils de consommateur.

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation

Par exemple, dans l'industrie Healthcare and Life Sciences , les cliniciens doivent être en mesure de stocker plusieurs adresses pour les patients, comme des adresses postales pour l'envoi de rapports et des adresses personnelles pour les prélèvements d'échantillons. De même, dans l'industrie, les institutions financières doivent stocker plusieurs adresses, telles que des Opérations des services financiers adresses postales pour les documents importants et des adresses professionnelles à des fins de facturation, pour leurs clients.

Dans certains scénarios, les clients B2C (Business-to-Consumer) peuvent avoir plusieurs adresses qui peuvent être utilisées sur leurs profils à diverses fins, servant d'adresses distinctes. Par exemple, l'adresse d'un client peut servir d'adresse d'expédition pour un Opérations des services financiers profil, tout en servant simultanément d'adresse de facturation pour un Healthcare and Life Sciences profil.

Information associée

Associer un emplacement de consommateur existant à un profil de consommateur

Créer et associer un emplacement à un profil de consommateur

Associer un emplacement de consommateur existant à un profil de consommateur

Associez un emplacement de consommateur existant à un profil de consommateur à l'aide de la table Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location] dans l'application Gestion du service client (CSM) . En connectant les profils et les emplacements des consommateurs, les secteurs peuvent gérer plusieurs adresses associées à des profils individuels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En utilisant la table Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location], vous pouvez stocker la relation entre le profil de consommateur et l'emplacement.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_csm_consumer_profile_location_list.do`.
2. Dans l'enregistrement Emplacements du profil de consommateur, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Emplacement** , sélectionnez l'icône de  ouvrir la liste des emplacements.
4. Sélectionnez l'emplacement à associer au profil de consommateur.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de consommateur Table d'emplacement.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Un emplacement a été ajouté au profil de consommateur. De plus, vous pouvez inclure différentes adresses, comme une adresse postale ou une adresse de livraison, et les associer au même profil de consommateur, selon le cas d'utilisation.

Information associée

Créer et associer un emplacement à un profil de consommateur

Traduction automatique

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

Créer et associer un emplacement à un profil de consommateur

Créez un emplacement et associez-le au profil de consommateur dans l'application Gestion du service client (CSM) . Avec cette fonctionnalité, vous pouvez créer et associer plusieurs adresses à un profil de consommateur à d'autres fins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Voici un exemple de la raison pour laquelle un utilisateur a créé et associé un emplacement au profil de consommateur. Dans l'industrie Healthcare and Life Sciences , les cliniciens peuvent stocker plusieurs adresses pour un profil de patient, comme des adresses postales pour l'envoi de rapports et des adresses personnelles pour les prélèvements d'échantillons.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_csm_consumer_profile_location_list.do`.
2. Dans l'enregistrement Emplacements du profil de consommateur, sélectionnez un profil de consommateur.
3. Dans le champ **Emplacement** , sélectionnez l'icône de pour ouvrir la liste des emplacements.
4. Dans l'enregistrement Emplacements du profil de consommateur, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   Veillez à renseigner le champ **Consommateur** du formulaire Emplacement. Si le champ **Consommateur** est vide, vous obtenez une erreur.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

   Remarque :
   Si plusieurs enregistrements d'emplacement de profil de consommateur sont associés à l'emplacement, vous ne pouvez pas supprimer un enregistrement d'emplacement.

   Une nouvelle adresse est créée et ajoutée au champ **Emplacement** . Vous pouvez associer cet emplacement au profil de consommateur. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de consommateur Table d'emplacement.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Associer un emplacement de consommateur existant à un profil de consommateur

Configuration des ménages

L'entité de ménage représente un groupe de consommateurs qui partagent généralement une adresse commune et utilisent des services en tant que groupe.

Un ménage est composé de consommateurs qui ont été ajoutés en tant que membres de ce ménage.

Remarque :
Un ménage possède une adresse et les consommateurs possèdent leurs propres adresses. Pour qu'un consommateur soit ajouté en tant que membre d'un ménage, son adresse ne doit pas forcément être la même que celle des autres.

Avec l'entité de ménage, vous pouvez :

Traduction automatique

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

- créer des ménages et ajouter des consommateurs en tant que membres du ménage ;
- créer des tickets pour les ménages et les membres du ménage ;
- créer des relations entre les membres du ménage. Ces relations autorisent un membre du ménage à gérer les tickets au nom d'un autre membre.
- créer des relations entre les membres du personnel et les ménages ou les membres du ménage qui permettent aux membres du personnel de gérer les tickets pour ces ménages et ces membres ;
- suivre les informations pour les ménages, y compris les produits vendus, les contrats et les autorisations.

chef de ménage

Un ménage peut désigner un membre comme chef de ménage. Un consommateur ajouté en tant que chef de ménage est automatiquement ajouté en tant que membre de ce ménage.

Le chef de ménage a accès à tous les tickets et informations pour le ménage et les autres membres du ménage. Le chef de ménage peut également voir :

- les produits vendus pour le ménage ;
- les produits vendus et les éléments de base d'installation pour les membres du ménage.

Informations sur les ménages

Les ménages peuvent compter plusieurs membres. Ces membres peuvent être soit des consommateurs, soit des utilisateurs consommateurs. Les consommateurs peuvent également appartenir à plusieurs ménages.

L'appartenance à un ménage est définie par la **Date de début** et la **Date de fin** sur le formulaire Membre du ménage. Un membre du ménage est considéré comme un membre actuel si :

- Le champ de **Date de début** est vide ou est rempli avec la date du jour.
- Le champ de **Date de début** est rempli avec une date passée et le champ de **Date de fin** est vide ou est rempli avec la date du jour ou une date ultérieure.

Un seul enregistrement avec des dates d'adhésion actuelles est autorisé pour chaque consommateur d'un ménage. Un consommateur peut quitter et rejoindre plusieurs fois un ménage. Ces informations sont enregistrées à l'aide des dates de début et de fin.

Lorsque des membres sont ajoutés ou supprimés d'un ménage, l'historique des membres est conservé. Vous pouvez trouver ces informations dans les listes connexes suivantes sur le formulaire Ménage.

- **Membres actuels** : les consommateurs actuellement présents dans le ménage.
- **Tous les membres** : les membres actuels et passés d'un ménage. Cette liste fournit un historique du ménage. Les membres peuvent apparaître plusieurs fois dans cette liste.

Sur le formulaire Ménage, vous pouvez également trouver des informations sur les tickets et les produits du ménage dans les listes connexes suivantes :

- **Tickets** : les tickets qui ont été créés pour tous les membres au sein d'un ménage
- **Produits vendus** : les produits appartenant au ménage. Ces produits peuvent être détenus ou partagés par plusieurs membres du ménage.

Traduction automatique

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

Relations avec les membres du ménage

Les types de relations suivants peuvent être créés pour les ménages et les membres du ménage. Ces relations sont incluses dans les listes connexes suivantes sur le formulaire Ménage :

- **Relations avec les membres** : relations qui ont été établies entre les membres du ménage. Ces relations sont créées à l'aide de la responsabilité Mandataire. Les membres du ménage qui ont une relation Mandataire avec un autre membre du ménage peuvent agir au nom de ce membre et peuvent gérer les tickets et les informations pour ce membre.
- **Équipe du ménage** : relations qui ont été établies entre un agent et un ménage. Ces relations sont créées à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations. Les agents qui ont une relation Gestionnaire des relations avec un ménage peuvent gérer tous les tickets de ce ménage.

Relations avec les consommateurs

Les types de relations suivants peuvent être créés pour les consommateurs.

- **Relations avec les consommateurs** : relations qui ont été établies entre deux consommateurs, quel que soit le ménage. Ces relations sont créées à l'aide de la responsabilité Mandataire. Les consommateurs qui ont une relation Mandataire avec un autre consommateur peuvent gérer les tickets de ce consommateur.
- **Équipe de consommateurs** : relations qui ont été établies entre un agent et un consommateur. Ces relations sont créées à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations. Les agents qui ont une relation Gestionnaire des relations avec un consommateur peuvent accéder à tous les tickets de ce consommateur.

Créer ou mettre à jour un ménage

Créer ou mettre à jour un ménage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un ménage est composé d'un groupe de consommateurs qui vivent à une adresse commune et partagent des produits et des services.

Un ménage peut désigner un responsable de ménage et compter plusieurs membres actuels. Le chef de ménage a accès à tous les tickets et informations pour les autres membres du ménage.

Un utilisateur doté du rôle administrateur système peut créer un ménage. Cet utilisateur peut également supprimer un ménage. Lorsqu'un ménage est supprimé, le système efface les références et les associations au ménage, y compris les membres, les produits vendus, les tickets et les commandes de travaux, mais ne supprime pas ces entités associées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Clients** > **Ménages**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste des ménages.
3. Renseignez les champs du formulaire Ménage .
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le ménage est ajouté à la liste des ménages.

Traduction automatique

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

Information associée

Configuration des ménages

Base du modèle de service Relations

Ajouter des consommateurs à un ménage

Ajoutez des consommateurs en tant que membres d'un ménage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des consommateurs existants de la table Consommateur à un ménage.

- Un ménage peut compter plusieurs consommateurs.
- Un consommateur peut appartenir à plusieurs ménages. Un ménage peut être désigné comme le ménage principal de ce consommateur.

Les enregistrements des membres du ménage sont ajoutés à la table des membres du ménage. Lorsqu'un consommateur est ajouté à un ménage, le consommateur est doté d'un numéro de membre de ménage unique qui commence par le préfixe HM.

Le formulaire Ménage comprend les listes connexes suivantes correspondant aux membres du ménage :

- Membres actuels : consommateurs qui font partie du ménage à la date actuelle.
- Tous les membres : membres actuels et anciens. Le gestionnaire ou l'administrateur du service client peut indiquer qu'un consommateur ne fait plus partie du ménage en ajoutant une date au champ **Date de fin**. Un consommateur qui a quitté un ménage peut être y être ajouté à nouveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Ménages**.
2. Sélectionnez un ménage.
3. Dans la liste connexe Membres actuels, cliquez sur **Nouveau**.
4. Ajoutez un utilisateur figurant dans la table Consommateur dans le champ **Consommateur**.
   Le champ **Ménage** est automatiquement mis à jour avec le ménage sélectionné à l'étape 2.
5. **Facultatif :** Si vous le souhaitez, ajoutez la date à laquelle le consommateur a été ajouté au ménage dans le champ **Date de début**.
   Le champ **Date de fin** peut être ajouté si le consommateur est supprimé du ménage.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le consommateur est ajouté à la liste connexe Membres actuels.

   Sur le formulaire Consommateur de ce consommateur, le ménage est ajouté aux listes connexes suivantes :

   - Ménages actuels
   - Tous les ménages

   Remarque :
   vous devrez peut-être configurer le formulaire Consommateur pour afficher ces listes connexes. Pour plus d'informations, consultez Configurer Base du modèle de service.

Traduction automatique

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

Créer une relation entre les membres du ménage

Créez une relation entre deux consommateurs actuellement membres du même ménage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les relations sont basées sur des responsabilités. Une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client ou un consommateur. Pour créer une relation entre deux consommateurs dans un ménage, utilisez la responsabilité Mandataire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Ménages**.
2. Sélectionnez un ménage.
3. Dans la liste connexe Relations avec les membres, cliquez sur **Nouveau**.
   Cette liste connexe affiche les relations actuelles qui existent entre les consommateurs de ce ménage. Lorsque vous cliquez sur **Nouveau**, une nouvelle relation avec les membres du ménage s'affiche avec le champ **Ménage** déjà renseigné.
4. Dans le champ **Consommateur**, sélectionnez le consommateur dans le ménage devant assumer la responsabilité au nom d'un autre consommateur au sein du même ménage.
5. Dans le champ **Responsabilité**, sélectionnez la responsabilité **Mandataire**.
6. Dans le champ **du consommateur**, sélectionnez le consommateur représenté par celui qui est indiqué dans le champ **Le consommateur est**.
7. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type dans la liste des configurations des parties associées et le champ **Ordre** spécifie l’ordre dans lequel les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences métier.

   Remarque :
   À partir de la mise en Yokohama production, le champ **Type** est ajouté au formulaire Relations avec les consommateurs. Pour en savoir plus sur le remplissage du champ **Type** pour les données existantes, reportez-vous à la section Remplir le champ Type dans les tables de relations à l’aide du script correctif.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
   La relation est ajoutée à la liste connexe Relations avec les membres.

Affecter un membre de l’équipe à un ménage

Affectez un membre de l’équipe à un ménage en sélectionnant un employé et son rôle ou sa responsabilité dans l’application Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous êtes administrateur système ou gestionnaire du service client, vous pouvez affecter un membre de l’équipe à un ménage à partir de la liste connexe Membres actuels sur le formulaire Foyer.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Ménages**.
2. Sélectionnez un ménage.
3. Dans la liste connexe Équipe de foyer, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Membre de l'équipe du ménage

Champ	Définition
Ménage	Ménage auquel l'utilisateur est affecté.
Utilisateur	Employé sélectionné pour remplir le rôle ou la responsabilité.
Responsabilité	Rôle ou responsabilité sélectionné pour cet utilisateur.
Commande	Spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer et gérer des tickets pour un consommateur ou un ménage

Les membres du personnel ayant le rôle d'agent de site peuvent créer et gérer des tickets pour les consommateurs et les ménages.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_customerservice. svc_location_agent, sn_customerservice. svc_location_consumer_agent, sn_customerservice. svc_location_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les membres du personnel d'un site d'entreprise qui sont pourvus du rôle d'agent de site ou du rôle d'agent de consommateur de site peuvent créer des tickets pour les ménages et les consommateurs.

Les membres du personnel ou les utilisateurs internes qui ont une relation avec un ménage (basée sur la responsabilité Gestionnaire des relations) peuvent créer des tickets pour ce ménage et ses membres. Les utilisateurs ayant des relations avec un ménage sont répertoriés aux emplacements suivants :

- liste connexe Équipe du ménage sur le formulaire ;
- liste Membres de l'équipe du ménage.

Les gestionnaires de relations peuvent effectuer les actions suivantes sur les tickets qui leur sont accessibles :

- ajouter des commentaires et des notes de travail ;
- ajouter des pièces jointes ;
- fermer les tickets.

Lorsqu'un ticket consommateur est créé ou mis à jour, le consommateur reçoit une notification par e-mail. Si un ménage est ajouté à un ticket, le chef de ménage est également informé de la création ou de la mise à jour du ticket.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Tickets** et cliquez sur **Créer**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez le type de ticket à créer.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter un consommateur	Sélectionnez un consommateur dans le champ **Consommateur**. ○ Si le consommateur fait partie d'un seul ménage, le champ **Ménage** est automatiquement mis à jour. ○ Si le consommateur fait partie de plusieurs ménages, sélectionnez un ménage parmi les ménages dont il fait partie dans le champ **Ménage**. ○ Si le consommateur ne fait partie d'aucun ménage, vous pouvez laisser le champ **Ménage** vide.
Ajouter un ménage	Sélectionnez un ménage dans le champ **Ménage**. ○ Si le ménage ne compte qu'un seul membre, le champ **Consommateur** est automatiquement mis à jour. ○ Si le ménage compte plusieurs membres actuels, sélectionnez un consommateur parmi les membres du ménage dans le champ **Consommateur**.

4. Renseignez les champs restants du formulaire de ticketFormulaire de ticket.
5. Si vous le souhaitez, ajoutez d'autres membres du ménage à la liste de surveillance.
   Si un utilisateur ayant une relation de gestionnaire de relations crée un ticket pour un ménage ou l'un de ses membres, cet utilisateur est automatiquement ajouté à la liste de surveillance.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le ticket est ajouté à la liste connexe Tickets du formulaire Ménage.

Information associée

Base du modèle de service Cas

Créer des autorisations pour un ménage

Créez des autorisations pour un ménage afin que tous ses membres soient couverts par les mêmes termes et conditions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs système et les responsables du service client peuvent créer des autorisations pour un ménage. Ces autorisations s'appliquent aux membres actuels de ce ménage.

Traduction automatique

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

Lorsqu'un ticket est créé pour un ménage ou un consommateur, le champ **Autorisation** du formulaire de ticket répertorie les autorisations disponibles :

Autorisations répertoriées en fonction des types de champs

Si ces champs sont renseignés dans	Le champ Autorisation répertorie les autorisations suivantes
Ménage et Consommateur	Autorisations pour le consommateur et le ménage.
Ménage	Autorisations pour le ménage.
Consommateur	Autorisations pour le consommateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Droits**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un ménage dans le champ **Ménage**.
   Si vous sélectionnez un ménage, son chef est automatiquement ajouté au champ **Consommateur**.

   Remarque :
   vous devrez peut-être configurer la mise en page du formulaire et ajouter le champ **Ménage**.

4. **Facultatif :** Si vous le souhaitez, sélectionnez un autre membre du ménage dans le champ **Consommateur**.
5. Renseignez les champs restants du formulaire Autorisation.
   Pour plus d'informations, consultez Créer des autorisations pour des entités CSM.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'autorisation est ajoutée à la liste connexe Autorisations du formulaire Ménage.

Créer des contrats de service pour un ménage

Créez des contrats de service pour un ménage afin que tous ses membres soient couverts par les mêmes termes et conditions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs système et les responsables du service client peuvent créer des contrats pour un ménage. Ces contrats s'appliquent aux membres actuels de ce ménage.

Lorsqu'un ticket est créé pour un ménage ou un consommateur, le champ **Contrat** du formulaire de ticket répertorie les contrats disponibles :

- Si les champs **Ménage** et **Consommateur** sont renseignés, le champ **Contrat** répertorie les contrats du consommateur et du ménage.
- Si seul le champ **Ménage** est renseigné, le champ **Contrat** répertorie les contrats du ménage.
- Si seul le champ **Consommateur** est renseigné, le champ **Contrats** répertorie les contrats du consommateur.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Contrats de service**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un ménage dans le champ **Ménage**.
   Si vous sélectionnez un ménage, son chef est automatiquement ajouté au champ **Consommateur**.

   Remarque :
   vous devrez peut-être configurer la mise en page du formulaire et ajouter le champ **Ménage**.

4. **Facultatif :** Si vous le souhaitez, sélectionnez un autre membre du ménage dans le champ **Consommateur**.
5. Renseignez les champs restants du formulaire Contrat.
   Pour plus d'informations, consultez Créer des contrats de service.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le contrat est ajouté à la liste connexe Contrats du formulaire Ménage.

Modifications du portail Consumer Service Portal

L'activation du module d'extension Customer Service Household vous permet d'afficher les ménages et les membres du ménage sur le portail Consumer Service Portal, ainsi que d'afficher et de créer des tickets pour les membres du ménage.

Affichage de plusieurs ménages sur le portail

Les consommateurs peuvent faire partie de plusieurs ménages dont un ménage principal. Si le module d'extension Customer Service Household est activé, les consommateurs connectés au portail Consumer Service Portal peuvent voir les informations suivantes sur leur page de profil d'utilisateur :

- le ménage principal du consommateur dans le champ **Ménage principal** ;
- les ménages dont le consommateur fait partie dans la liste Ménages.

Affichage des membres du ménage sur le portail

Pour les consommateurs responsables du ménage, le menu Assistance inclut l'élément de menu **Membres du ménage**, qui répertorie tous les membres actuels du ménage.

La sélection de cet élément de menu permet d'afficher une page qui répertorie les membres des ménages dont le consommateur connecté est le chef.

Créer des tickets pour d'autres membres d'un ménage ou d'autres consommateurs

Un consommateur peut créer des tickets pour un autre consommateur dans les cas suivants :

- Un consommateur, chef de ménage, peut créer des tickets pour d'autres membres du ménage.
- Un consommateur, mandataire d'un autre consommateur, peut créer des tickets pour le compte de ce consommateur.

Lors de la création d'un ticket, le chef de ménage ou le mandataire peut sélectionner le membre du ménage dans le champ **Consommateur** du créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

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

- Si le consommateur connecté fait partir d'un seul ménage, celui-ci est automatiquement ajouté au ticket lors de son envoi.
- Si le consommateur connecté fait partie de plusieurs ménages, le ménage approprié peut être sélectionné dans le champ **Ménage** du créateur d'enregistrement.
- Si le ménage est sélectionné en premier, les consommateurs répertoriés dans le champ **Consommateur** sont limités aux membres actuels de ce ménage.

Les sélections par défaut des champs **Ménage** et **Consommateur** du créateur d'enregistrement incluent le ménage principal et le consommateur connecté.

Affichage et mise à jour des tickets sur le portail

Le consommateur connecté peut visualiser les tickets suivants sur le portail :

- Tous les tickets : tous les tickets qui appartiennent à son ménage ou aux consommateurs dont il est un mandataire.
- Mes tickets : les tickets qu'il a créés.

Le chef de ménage ou le mandataire peut effectuer les actions suivantes pour les tickets qui appartiennent à son ménage :

- ajouter des commentaires et des pièces jointes ;
- accepter ou rejeter une solution ;
- fermer un ticket.

Informations sur le ticket consommateur

Lorsque le module d'extension Customer Service Household est activé, l'onglet Détails des champs de ticket inclut le champ **Consommateur**.

Gestion des utilisateurs

Configurez les utilisateurs internes et externes pour Gestion du service clientèle afin de fournir le bon accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de ticket. Créez des relations qui facilitent la gestion des tickets et remplissent des rôles de support pour des comptes spécifiques.

Configurer les utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et les relations client

Tâche	Description
Configurer des utilisateurs et des groupes	Configurez les utilisateurs individuels et les groupes d'utilisateurs qui peuvent accéder à votre instance.
Affecter des rôles dans Gestion du service clientèle	Affectez des rôles à des utilisateurs individuels et à des groupes d'utilisateurs pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données.
Créer plusieurs profils de consommateur pour un utilisateur	Les consommateurs individuels peuvent avoir plusieurs profils pour différents besoins. Vous pouvez créer ces profils pour identifier et différencier les données spécifiques aux profils.
Configurer un utilisateur unifié	Permettez aux utilisateurs de gérer plusieurs profils au sein de l'application Gestion du service client (CSM)

Traduction automatique

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

Configurer les utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et les relations client (suite)

Tâche	Description
	et d'autres applications ServiceNow avec une seule connexion.
Créer des relations client	Établissez différents types de relations entre les partenaires, les clients et les contacts, pour rendre la gestion des tickets et des comptes facile et flexible : • Relations de compte bidirectionnelles • Relations de contact • Hiérarchies des comptes
Créer des équipes de compte	Créez des équipes composées d'employés et de contacts client qui remplissent les rôles et les fonctions nécessaires pour prendre en charge des comptes spécifiques.
Configurer les utilisateurs contributeurs	Configurez les utilisateurs contributeurs pour impliquer les équipes de middle office dans la résolution des problèmes et des demandes des clients.
Configurer la gestion de l'accès client	Configurez la gestion de l'accès client pour prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur les tickets et les produits vendus, en leur fournissant différents niveaux d'accès au ticket.
Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe	Corrigez le problème avec les utilisateurs externes affectés à des rôles d'utilisateur internes.

Configurer des utilisateurs et des groupes

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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations sur le groupe sont utilisées dans la plupart des processus de *Now Platform* pour affecter le travail aux équipes et demander des approbations.

Toute règle appliquée à un groupe est automatiquement affectée aux membres du groupe. Il s'agit par exemple des rôles et des règles d'affectation.

Procédure

- Vous pouvez importer des utilisateurs et des groupes existants à l'aide de la configuration guidée.
- Vous pouvez créer des utilisateurs et des groupes à l'aide de la fonctionnalité d'administration des utilisateurs de *Now Platform*.
  - Créer un utilisateur
  - Créer un groupe d'utilisateurs
  - Add a user to a group

Traduction automatique

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

Affecter des rôles à des utilisateurs de CSM

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Gestion du service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Avant de pouvoir affecter des rôles à vos utilisateurs, assurez-vous que ces utilisateurs ont déjà été configurés.

- Configurer des utilisateurs et des groupes
- Configurer des comptes et des contacts
- Configurer des consommateurs

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

L'application Gestion du service clientèle fournit deux types de rôles : rôles internes pour les agents et les responsables, et rôles externes pour les clients, les partenaires clients et les consommateurs.

Rôles internes et externes pour Gestion du service clientèle

Rôles internes	Rôles externes
Business-to-business (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Client b2b** • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Entreprise-à-consommateur (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Partenaire b2b** • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	Entreprise-à-consommateur (B2C) sn_customerservice.consumer

Procédure

- Vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la configuration guidée.
- Vous pouvez également affecter des rôles à des utilisateurs et à des groupes à l'aide de la `Now Platform` fonctionnalité d'administration des utilisateurs.
  - Affecter un rôle à un utilisateur
  - Affecter un rôle à un groupe

Information associée

Rôles installés avec Gestion du service clientèle

Traduction automatique

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

Configuration d'un utilisateur unifié

En unifiant plusieurs profils pour un seul utilisateur dans l'application Gestion du service client (CSM) , vous n'avez pas besoin de créer et de gérer plusieurs comptes d'utilisateur pour cet utilisateur.

Un utilisateur peut gérer plusieurs profils au sein de l'application Gestion du service client (CSM) et d'autres ServiceNow applications avec une seule connexion.

Cas d'utilisation

Auparavant, les clients devaient créer plusieurs enregistrements d'utilisateurs pour un utilisateur qui avait différents rôles sur différentes applications. Par exemple, supposons que vous avez un CSM utilisateur qui est à la fois un employé interne et un consommateur externe. Avec un profil unifié, votre utilisateur peut basculer entre différents enregistrements utilisateur et passer facilement d'un rôle à l'autre.

En utilisant plusieurs profils au sein de l'application CSM , votre organisation peut avoir différents profils :

- Profils internes et externes CSM pour le même utilisateur lorsque cet utilisateur possède à la fois des comptes internes et externes. Par exemple, dans une institution financière, un consommateur peut être un employé d'une banque et détenir en même temps un compte personnel dans la même banque.
- Plusieurs profils externes pour un CSM utilisateur où un utilisateur possède plusieurs comptes externes. Par exemple, un consommateur peut avoir un profil de patient dans Healthcare and Life Sciences et également avoir un profil de membre dans Services digitaux pour le secteur public.
- Plusieurs profils avec et d'autres CSMServiceNow® applications où un utilisateur a plusieurs comptes dans CSM et d'autres ServiceNow applications. Par exemple, un utilisateur peut avoir un compte pour le CSM support du fournisseur et un VRM compte pour la gestion des risques du fournisseur.

Avantages clés

- Amélioration de l'expérience utilisateur. Un utilisateur unifié peut naviguer entre les rôles internes et externes sans changer de profil.
- Amélioration de l'efficacité de l'administration. Votre organisation peut rationaliser les processus administratifs afin que vous n'ayez pas à gérer plusieurs comptes d'utilisateurs pour des personnes ayant des profils ou des rôles différents.
- Augmentation de la satisfaction des clients. Votre organisation peut offrir un service cohérent à vos clients dans différents rôles, ce qui peut conduire à une fidélisation accrue des clients et à des commentaires positifs.

Information associée

Configurer un utilisateur en tant que consommateur unifié

Configurer un utilisateur en tant que consommateur unifié

En créant un profil unifié, vous pouvez intégrer des profils ou des consommateurs internes et externes dans votre organisation. Un utilisateur disposant d'un profil unifié a synchronisé les interactions de connexion de l'utilisateur dans l'application Gestion du service client (CSM) .

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

Avant qu'un profil unifié ne soit disponible, un utilisateur de la plateforme ne pouvait détenir qu'un rôle de snc_internal ou de snc_external, mais pas les deux en raison de problèmes de collision de rôles. Modéliser un utilisateur en tant qu'employé et consommateur n'était pas possible dans le passé, car le rôle sn_customerservice.consumer a hérité du rôle snc_external. L'héritage de rôle combiné au comportement de la plateforme pour éviter les collisions de rôles empêchait un utilisateur d'effectuer des tâches internes alors que cet utilisateur était également un consommateur.

Grâce à cette nouvelle fonctionnalité d'utilisateur unifié, un seul utilisateur qui est un employé (snc_internal) peut également être un client B2C (Business-to-Consumer). Avec un profil unifié, votre utilisateur peut basculer entre différents enregistrements utilisateur et passer facilement d'un rôle à l'autre.

Par exemple, dans une institution financière, une personne peut être à la fois un employé et un titulaire de compte personnel. De même, dans le secteur des télécommunications, un employé interne peut également utiliser les services vocaux de l'entreprise à des fins personnelles.

Remarque :

Vous pouvez activer cette fonctionnalité en activant le module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice).

Utilisation d'un cadre de travail de règles de requête

Vous ne pouvez utiliser la fonctionnalité Consommateur unifié que dans le cadre de travail des règles de requête. Par exemple, lorsque vous mettez à jour un enregistrement de consommateur, les enregistrements des utilisateurs associés sont synchronisés via une règle *sync_consumer* métier et *csm_consumer_user* via une règle métier. Cette synchronisation se produit uniquement si la classe utilisateur associée possède l'enregistrement et non un *csm_consumer_user* autre enregistrement utilisateur. Lorsque vous modifiez les champs suivants pour l'utilisateur consommateur, les enregistrements associés se mettent également à jour automatiquement :

- Prénom
- Deuxième prénom
- Nom de famille
- E-mail
- Tél. mobile
- Tél. professionnel
- Téléphone du domicile

Vous pouvez synchroniser tous les types d'enregistrements utilisateur en personnalisant la règle métier à l'enregistrement *sys_user* au lieu de l'enregistrement *csm_consumer_user* .

Information associée

Rôles installés avec Employé en tant que consommateur

Rôles et fonctionnalités pris en charge et non pris en charge

Configurer un utilisateur en tant que consommateur unifié

Traduction automatique

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

Rôles installés avec Employé en tant que consommateur

Utilisez différents rôles pour établir les relations entre vos utilisateurs et entités. En utilisant la fonctionnalité Employé en tant que consommateur au sein de l'application Gestion du service client (CSM) , votre organisation peut prendre en charge à la fois les demandeurs et les supporters.

Vue d'ensemble

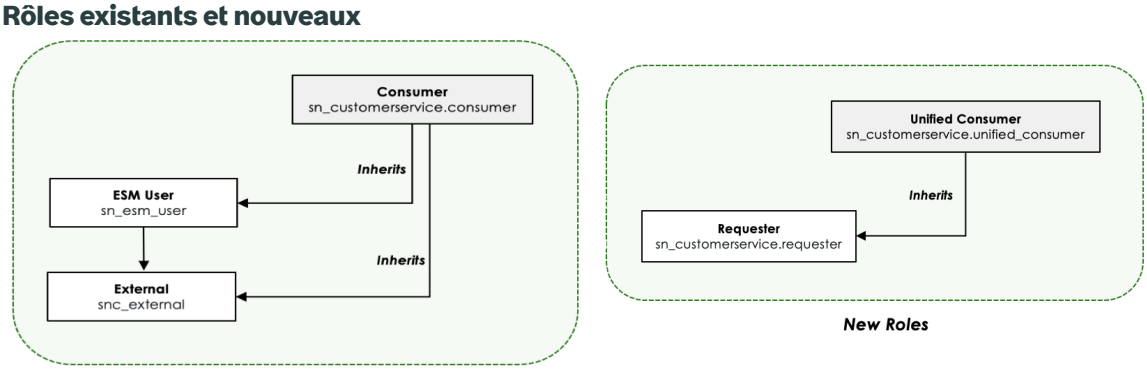
Le rôle Consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) permet à un utilisateur d'avoir à la fois les rôles snc_internal et snc_external, ce qui signifie que les rôles ont un plus grand contrôle sur le comportement des consommateurs, qu'il soit interne ou externe.

Auparavant, le rôle Consommateur (sn_customerservice.consumer) incluait automatiquement le rôle snc_external, ce qui créait une limitation. Cette limitation a empêché une organisation d'attribuer le rôle snc_internal à un utilisateur et a restreint l'utilisation simultanée des rôles snc_internal et snc_external. Pour remédier à ces limitations, un nouveau rôle, indépendant du rôle snc_external, a été introduit pour compléter le rôle sn_customerservice.consommateur. Ce rôle supplémentaire peut être associé aux rôles snc_internal et snc_external, ce qui signifie que votre organisation dispose désormais d'une flexibilité accrue dans la gestion du comportement d'un utilisateur.

Employé en tant que consommateur Rôles existants et nouveaux

Le diagramme suivant présente les rôles existants et les nouveaux rôles qui activent la fonctionnalité Employé en tant que consommateur.

Rôles existants et nouveaux



Remarque :
Avec la fonctionnalité Employé en tant que consommateur, les rôles Demandeur (sn_customerservice.requester) et Consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) ont été introduits. Ces deux rôles sont indépendants des rôles snc_internal et snc_external.

Rôles et descriptions du demandeur et du consommateur unifié

Rôle [name]	Description
Demandeur [sn_customerservice.demandeur]	Prend en charge les demandeurs et implémente la fonctionnalité de base. Il sert de rôle de base et s'exécute parallèlement au rôle d'utilisateur (sn_esm_user) de gestion des services d'entreprise (ESM).
Consommateur unifié	Prend en charge les consommateurs et s'exécute parallèlement au rôle de consommateur

Traduction automatique

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

Rôles et descriptions du demandeur et du consommateur unifié (suite)

Rôle [name]	Description
[sn_customerservice.consommateur_unifié]	(sn_customerservice.consumer). Il hérite du rôle de demandeur (sn_customerservice.requester).

Information associée

- Configurer un utilisateur en tant que consommateur unifié
- Rôles et fonctionnalités pris en charge et non pris en charge
- Configurer un utilisateur en tant que consommateur unifié

Rôles et fonctionnalités pris en charge et non pris en charge

Explorez les options et les limites du rôle de consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) pour comprendre les rôles et les fonctionnalités qu'il prend en charge. Cette analyse vous permet d'améliorer l'expérience utilisateur et de rationaliser l'administration, en prenant en charge une identité unifiée dans différents contextes d'utilisateur.

Rôles et profils pris en charge et non pris en charge

Pris en charge ou non pris en charge	Profil et rôle [Nom du rôle]	Rôle(s) interne(s)	Rôle(s) externe(s)	Description
Pris en charge	Administrateur	Administrateur [admin]		Administrateurs qui peuvent configurer des utilisateurs consommateurs unifiés.
	Consommateur unifié interne	Employé interne [snc_internal] **Remarque :** Peut avoir d'autres rôles internes dans des applications autres que CSM.	Consommateur unifié [sn_customerservice.unified_consumer **Remarque :** Le rôle de consommateur unifié ne contient pas de rôles snc_external.	Un employé (utilisateur interne) qui est également un consommateur (externe).
	Consommateur unifié externe		• Consommateur unifié [sn_customerservice.unified_consumer] • Utilisateurs externes [snc_external]	Utilisateur similaire à un consommateur [sn_customerservice.consumer], mais disposant du rôle de consommateur unifié.

Traduction automatique

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

Rôles et profils pris en charge et non pris en charge (suite)

Pris en charge ou non pris en charge	Profil et rôle [Nom du rôle]	Rôle(s) interne(s)	Rôle(s) externe(s)	Description
Non pris en charge	Prestataire Customer Service Management (CSM) en tant que consommateur	• Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager] • Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent] • Agent de tâche de cas [sn_customerservice.case_task_agent] • Agent du client de compte [sn_acct_consumer.agent] • Agent de consommateur d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] • Agent de site [sn_customerservice.svc_location_agent] • Gestionnaire de site [sn_customerservice.svc_location_manager] • Gestionnaire des relations d'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager] • Agent du service client [sn_customerservice_agent] • Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]	Consommateur unifié [sn_customerservice.unified_consumer]	Un agent de service clientèle qui est également un consommateur.
	Contributeur CSM en tant que consommateur	• Contributeur de compte [sn_customerservice.account_contributor] • Contributeur consommateur [sn_customerservice.consumer_contributor] • Contributeur de relation [sn_customerservice.relationship_contributor]	Consommateur unifié [sn_customerservice.unified_consumer]	Employé (contributeur unifié de consommateur) qui peut créer des tickets en son nom et au nom d'autrui, mais qui n'est également un consommateur.

Traduction automatique

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

Rôles et profils pris en charge et non pris en charge (suite)

Pris en charge ou non pris en charge	Profil et rôle [Nom du rôle]	Rôle(s) interne(s)	Rôle(s) externe(s)	Description
		• Auto-contributeur [sn_customerservice.self_contributor] • Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor] • Contributeur de gestionnaire de site [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]		
	Employé en tant que compte-consommateur (B2B2C)	Employé interne [snc_internal]	Compte consommateur [sn_acct_consumer.consumer]	Un employé qui est également un consommateur pour un client business (B2B2C).

Liste des fonctionnalités et des flux pris en charge pour le consommateur unifié

Fonctionnalités
• Gestion des tickets • Tâches de tickets • Installer Base Management • Notifications par e-mail entrantes/sortantes • Communications ciblées • Catalogue de services Cas produit • Profil de consommateur et emplacements des profils de consommateurs • Ménage • Interface de programmation d'application (API) de ticket • Actif (Gestion des actifs IT) • Contrats et droits • Contrats sur des produits vendus ou des éléments de base d'installation • Agent virtuel ou Messagerie instantanée d'agent • Messagerie instantanée d'agent en direct • Recherche et vérification • Synthèse de ticket • Escalades de tickets

Traduction automatique

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

Liste des fonctionnalités et des flux pris en charge pour le consommateur unifié (suite)

Fonctionnalités

• Types de ticket
• Case Playbooks for Complaint
• Case Playbooks for Onboarding
• Gestion des commandes
• Rappel omnicanal
• Engagement Messenger
• ServiceNow Voice pour CSM
• Emplacement de l'entreprise
• Walk-up Experience pour Customer Service Management
• Gestion des connaissances
• Communautés
• Intégrations CSM
  ◦ Intégration de Customer Service Management et Field Service Management
  ◦ Intégration de Customer Service Management et de Request Management
  ◦ Intégration de Customer Service Management et Asset Management
• Gestion des services sur site
  ◦ Ordres de travail et tâches de commande de travaux
  ◦ Prise de rendez-vous
  ◦ Prise de rendez-vous conversationnelle

Information associée

Configurer un utilisateur en tant que consommateur unifié

Rôles installés avec Employé en tant que consommateur

Configurer un utilisateur en tant que consommateur unifié

Traduction automatique

Configurer un utilisateur en tant que consommateur unifié

Configurez un utilisateur en tant que consommateur unifié en créant un profil unique et unifié qui prend en charge les profils internes et externes dans l'application Gestion du service client (CSM) .

Vue d'ensemble

Vous pouvez modéliser un utilisateur unique à la fois en tant qu'employé (snc_internal) et en tant que client B2C d'entreprise à consommateur (B2C) en créant un profil unifié. En unifiant plusieurs profils pour un seul utilisateur dans l'application Gestion du service client (CSM) , vous n'avez pas besoin de créer et de gérer plusieurs comptes d'utilisateur pour cet utilisateur.

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

Remarque :
Vous pouvez également configurer un consommateur unifié externe, qui n'a pas de rôle interne (snc_internal) et qui n'est pas un employé, à l'aide de tâches de configuration similaires.

Le tableau suivant décrit comment configurer les tâches d'activation d'un consommateur unifié.

Configurer les tâches d'activation d'un consommateur unifié

Tâche	Description
Activer un consommateur unifié	Activez un consommateur unifié en mettant à jour l'include de script `ConsumerImpl` pour afficher d'autres enregistrements sys_user dans la liste de référence pour la table csm_consumer. Pour plus d'informations, consultez Activer un consommateur unifié.
Créer un utilisateur	Établissez un utilisateur interne ou désignez un utilisateur existant comme consommateur. Pour plus d'informations, voir Créer un utilisateur .
Affecter un rôle à un utilisateur	Affectez le rôle de consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) à l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
Créer un enregistrement de consommateur	Créez un enregistrement de consommateur avec l'utilisateur, en désignant cet utilisateur comme consommateur. Pour plus d'informations, voir Créer un enregistrement de consommateur.
Associer un utilisateur existant à un enregistrement de consommateur	Associez un utilisateur consommateur unifié à un enregistrement de consommateur en créant un utilisateur consommateur, puis en le liant à un enregistrement de consommateur. Pour plus d'informations, consultez Associer un utilisateur existant à un enregistrement de consommateur.

Information associée

Configurer un utilisateur en tant que consommateur unifié

Rôles installés avec Employé en tant que consommateur

Rôles et fonctionnalités pris en charge et non pris en charge

Activer un utilisateur consommateur unifié

Activez un utilisateur en tant qu'utilisateur consommateur unifié au sein de l'application Gestion du service client (CSM) en mettant à jour l'include de script `Consommateur` . Cette modification vous permet d'afficher les autres enregistrements d'extension de sys_user dans la liste de référence des utilisateurs dans la table csm_consumer.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour activer l'accès aux sys_users (utilisateurs internes), ajoutez le sys_user à l'extension utilisateur dans l'include `de script Consommateur` .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez l'include `de script consommateur` et modifiez-le comme suit :

   Ajoutez la méthode **initialize** à l'include `de script consommateur` et définissez **la valeur this.userExtensions** .

```
var Consumer = Class.create();

Consumer.prototype = Object.extendsObject(ConsumerImpl, {
   initialize: function() {
      ConsumerImpl.prototype.initialize.call(this);
      this.userExtensions = ["csm_consumer_user", "sys_user"];
   },

   type: 'Consumer',

});
```

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Ajoutez un utilisateur à votre instance. Pour plus d'informations, consultez Créer un utilisateur.

Créer un utilisateur

Vous pouvez ajouter un utilisateur à votre instance pour lui permettre de se connecter et d'utiliser les fonctionnalités d'application désignées.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
ID d'utilisateur	Créez un identificateur unique pour le nom d'utilisateur de connexion de ServiceNow cet utilisateur. Des exemples typiques d'ID d'utilisateur sont `cwitherspoon` et `charlie.witherspoon`. Vous ne pouvez pas créer un utilisateur dont l'ID d'utilisateur duplique un utilisateur existant. Si vous importez des doublons à partir d'un ensemble de mises à jour, le nom le plus récemment créé prend l'ID d'utilisateur dupliqué.
Nom donné	Saisissez le prénom de l'utilisateur (souvent son prénom).
Nom de famille	Entrez le nom de famille de l'utilisateur (souvent son nom de famille). **Remarque :** Vous pouvez effacer le champ **Prénom** ou Nom de **famille** dans un enregistrement utilisateur existant, mais vous ne pouvez pas effacer les deux en même temps.
Titre	Saisissez un titre ou une description de poste, ou sélectionnez-en un dans la liste.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Département	Sélectionnez le département de l'utilisateur dans la liste.
Mot de passe	Attribuez un mot de passe à l'utilisateur. Pour configurer le mot de passe de l'utilisateur, renseignez les champs du formulaire et **enregistrez** l'enregistrement. Sélectionnez ensuite **Définir le mot de passe**. Ce mot de passe peut être permanent ou temporaire.
Mot de passe à réinitialiser	Cochez cette case pour demander à l'utilisateur de changer le mot de passe lors de la première connexion.
Verrouillé	Cochez cette case pour verrouiller l'utilisateur hors de l'instance et mettre fin à toutes ses sessions actives. Le système permet d'empêcher les utilisateurs ayant le rôle administrateur de se verrouiller.
Actif	Cochez cette case pour activer cet utilisateur. Seul l'administrateur voit un utilisateur inactif dans : ○ Listes d'utilisateurs ○ Liste de sélection sur les champs de référence (icône de loupe) ○ Liste de saisie semi-automatique qui s'affiche lorsque vous saisissez du texte dans un champ de référence
Accès au service Web uniquement	Cochez cette case pour désigner cet utilisateur comme utilisateur non interactif. Ce champ est disponible avec les sessions non interactives.
Utilisateur d'intégration interne	Cochez cette case pour marquer les comptes de service en tant qu'utilisateurs d'intégration interne.
E-mail	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur. Pour entrer une adresse e-mail non standard qui ne passe pas la validation de champ, vous devez d'abord désactiver le script de validation : **a.** Accédez à la **Définition du système** > **Scripts de validation**. **b.** Sélectionnez l'enregistrement **d'e-mail** . **c.** Décochez la case **Actif** et enregistrez le changement. **d.** Complétez le profil d'utilisateur, y compris l'adresse e-mail, et mettez à jour ou soumettez l'enregistrement. **e.** Réactivez le script de validation d'e-mail.
Langue	Sélectionnez votre langue préférée dans la liste.
Intégration du calendrier	Sélectionnez **Outlook** pour que cet utilisateur reçoive ses notifications de réunion par e-mail directement dans le calendrier. Sinon, sélectionnez **Aucun**.
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire de l'utilisateur.
Format de date	Sélectionnez le format de dates préféré de l'utilisateur.
Tél. professionnel	Saisissez le numéro de téléphone professionnel de l'utilisateur.
Tél. mobile	Entrez le numéro de téléphone mobile de l'utilisateur.
Photo	Joignez une photo de l'utilisateur, le cas échéant.

Traduction automatique

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

Les champs minimum requis pour créer un enregistrement utilisateur sont : **ID d'utilisateur** et **Prénom** ou **Nom de famille**.

Vous pouvez sélectionner l'icône **Personnaliser le formulaire** pour supprimer des champs.

4. **Facultatif :** Ajoutez des **rôles**, **des groupes**, **des délégués**, des **compétences** et **des abonnements** à l'utilisateur.
   Pour en savoir plus, consultez , et .
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nouvel enregistrement d'utilisateur apparaît dans la liste.

Affecter le rôle de consommateur unifié à un utilisateur

Affectez le rôle de consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) au sys_user pour le désigner comme consommateur dans l'application Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez l'utilisateur dans l'enregistrement utilisateur.
3. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.
4. Dans la liste Collecte, sélectionnez le rôle Consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) et déplacez-le vers la liste Rôles.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le sys_user est affecté à un rôle de consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer).

Que faire ensuite
Créez et associez un utilisateur consommateur unifié à un enregistrement de consommateur. Pour plus d'informations, consultez Création et association d'un utilisateur consommateur unifié à un enregistrement de consommateur.

Création et association d'un utilisateur consommateur unifié à un enregistrement de consommateur

Créez et associez un utilisateur consommateur unifié à un enregistrement de consommateur afin que votre utilisateur puisse accéder au Portail de service client (CSP). Ce processus implique la création d'un utilisateur consommateur unifié via un formulaire de consommateur, puis l'association de l'utilisateur à un enregistrement de consommateur.

Créer un utilisateur consommateur via un formulaire de consommateur

Créez un utilisateur consommateur via la liste de recherche Utilisateur sur le formulaire consommateur de l'application Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des utilisateurs internes (snc_internal) et externes (snc_external).

Remarque :
Seuls les administrateurs peuvent associer un sys_user à un consommateur, et chaque utilisateur ne peut être associé qu'à un seul consommateur.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Sélectionnez le consommateur dans l'enregistrement de consommateur.
3. Dans la liste connexe Détails de connexion, sélectionnez l'icône de recherche d'utilisateur pour ouvrir la liste des sys_users.
4. Dans le formulaire Utilisateurs, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Créer un utilisateur .
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Associez un utilisateur existant à un enregistrement de consommateur. Pour plus d'informations, consultez Associer un utilisateur existant à un enregistrement de consommateur.

Associer un utilisateur existant à un enregistrement de consommateur

Associez un utilisateur à un enregistrement de consommateur dans l'application Gestion du service client (CSM) . Une fois l'association terminée, l'utilisateur peut accéder au Portail de service consommateur (CSP) en tant que consommateur pour rechercher des informations, créer des tickets, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Sélectionnez le consommateur dans l'enregistrement de consommateur.
3. Dans la liste connexe Détails de connexion, sélectionnez l'icône de recherche d'utilisateur pour ouvrir la liste des sys_users.
4. Dans le formulaire Utilisateurs, sélectionnez l'utilisateur à associer à l'enregistrement de consommateur.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le sys_user est associé à l'enregistrement de consommateur. L'utilisateur peut désormais accéder au Portail de service consommateur (CSP) en tant que consommateur.

Configurer les utilisateurs contributeurs

Le module d'extension CSM Contributor User vous permet d'engager les équipes du middle office dans la résolution des problèmes et la réponse aux demandes des clients.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avec les rôles, les relations et les attributs de profil utilisateur fournis, les contributeurs peuvent signaler et collaborer sur les tickets créés pour les clients, les organisations de services ou eux-mêmes.

Le module d'extension Règles de requête CSM est automatiquement activé par le module d'extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user). Pour plus d'informations, consultez Règles de requête CSM.

Procédure

1. Activez le module d'extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user).
2. Affectez les rôles d'utilisateur contributeur aux utilisateurs du middle office.
3. Créez des relations.
4. Assurez-vous que la propriété **sn_cs_queryrules.use_query_rules** est définie sur vrai.

Utilisateurs contributeurs

Avec les rôles d'utilisateur contributeur, vous pouvez engager des utilisateurs internes et externes pour aider à résoudre les problèmes et les demandes des clients.

La fonctionnalité des utilisateurs contributeurs fournit une assistance client unifiée pour les clients internes et externes. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez vous occuper des clients internes et externes via les équipes de services partagés et les organisations de services :

- Permettez aux organisations de services de s'occuper les unes des autres et des clients externes.
- Permettez aux employés de demander une assistance pour eux-mêmes et pour les clients externes.
- Permettez aux agents du middle office de travailler sur des tâches spécifiques qui sont nécessaires pour résoudre des tickets.

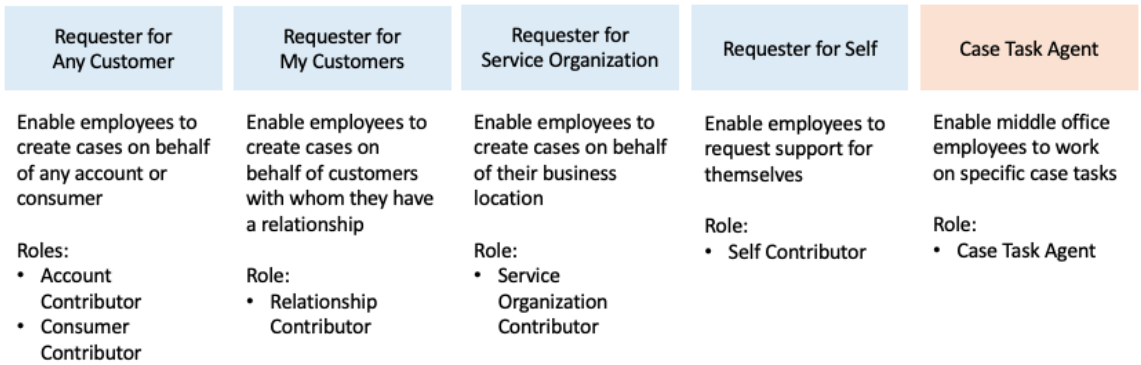
Vue d'ensemble des rôles d'utilisateur contributeur

La fonctionnalité des utilisateurs contributeurs inclut plusieurs rôles que vous pouvez affecter aux utilisateurs pour contrôler l'accès aux tickets, aux tâches de tickets et aux informations relatives au ticket. Ces rôles peuvent être affectés à des utilisateurs en fonction des différents besoins professionnels. Dans certains cas, ces rôles permettent également d'accéder aux tickets parents et aux informations clients associées.

Traduction automatique

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

Rôles d'utilisateur contributeur



La fonctionnalité des utilisateurs contributeurs inclut également des rôles de visionneur qui permettent aux employés d'afficher les tickets, les tâches de tickets ou les données client principales. Ces rôles incluent :

- Visionneur de ticket
- Visionneur de tâche de ticket
- Visionneur de données client

Description et options du rôle d'utilisateur contributeur

Type de demandeur	Description	Options
Demandeur pour n'importe quel client	Un demandeur pouvant créer des tickets pour le compte de n'importe quel client. Cet utilisateur : • Travaille avec les comptes et les contacts ou les consommateurs. • Utilise le portail Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour aider les clients. Rôles : • Contributeur du compte (sn_customerservice.account_contributor) • Contributeur du consommateur (sn_customerservice.consumer_contributor)	Cet utilisateur peut : • Rechercher des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue. • Créer des tickets pour les clients qui visitent un emplacement de l'entreprise, y compris les tickets pour les éléments de catalogue (demandes). • Créer des tickets à partir de canaux de communication disponibles pour les clients, y compris le téléphone, Internet, la messagerie instantanée, Virtual Agent et la messagerie. Si cet utilisateur est également un utilisateur interne sur un ticket, il peut : • Ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires • Accepter ou rejeter une solution • Fermer un ticket • Recevoir des notifications de mises à jour de ticket • Lire les notes de travail

Traduction automatique

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

Description et options du rôle d'utilisateur contributeur (suite)

Type de demandeur	Description	Options
Demandeur pour mes clients	Un demandeur qui peut créer des tickets pour le compte de clients avec lesquels il a une relation établie. Cet utilisateur : • Travaille avec les comptes et les contacts ou les consommateurs. • Utilise le portail Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour aider les clients. • Gère les relations avec les clients et participe à la résolution des tickets clients. Rôle : contributeur de la relation (sn_customerservice.relationship_contributor)	Cet utilisateur peut : • Rechercher des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue. • Créer des tickets pour le compte de clients avec lesquels il a une relation établie. • Créer des tickets à partir de canaux de communication disponibles pour les clients, y compris le téléphone, Internet, la messagerie instantanée, Virtual Agent et la messagerie. • Affichez et suivez tous les tickets créés pour les clients avec lesquels vous avez une relation. • Mettre à jour les données client telles que l'ajout de contacts et d'adresses. • Mettre à jour des tickets : ◦ Ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires ◦ Accepter ou rejeter une solution ◦ Fermer un ticket ◦ Recevoir des notifications de mises à jour de ticket ◦ Lire les notes de travail
Demandeur pour une organisation de services	Un demandeur pouvant créer des tickets pour le compte de son emplacement de l'entreprise. Cet utilisateur : • Travaille avec les comptes et contacts, les consommateurs et les ménages. • Utilise le portail Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour aider les clients. Rôle : contributeur de l'organisation de services (sn_customerservice.service_organization_contributor)	Cet utilisateur peut : • Rechercher des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue. • Créer des tickets pour le compte de son emplacement de l'entreprise, y compris des tickets pour les éléments de catalogue (demandes) et assurer le suivi sur ces tickets. • Créer des tickets à partir de canaux de communication disponibles pour les clients, y compris le téléphone, Internet, la messagerie instantanée, Virtual Agent et la messagerie. • Afficher et assurer le suivi sur les autres tickets créés pour l'emplacement de l'entreprise de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Description et options du rôle d'utilisateur contributeur (suite)

Type de demandeur	Description	Options
		Si cet utilisateur est également un utilisateur interne sur un ticket, il peut : • Ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires • Accepter ou rejeter une solution • Fermer un ticket • Recevoir des notifications de mises à jour de ticket • Lire les notes de travail

Demandeur pour soi	Un demandeur pouvant créer des tickets pour lui-même.
	
	Ce demandeur accède aux tickets via un portail des employés unifié, s'il est fourni par son organisation.
	
	Rôle : auto-contributeur (sn_customerservice.consumer_contributor)
		Cet utilisateur peut :
		• Rechercher des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue.
		• Créer des tickets pour son compte, y compris des tickets pour les éléments de catalogue (demandes).
		• Créer des tickets à partir de canaux de communication disponibles pour les clients, y compris le téléphone, Internet, la messagerie instantanée, Virtual Agent et la messagerie.
		• Afficher et suivre les tickets qu'il a créés à partir de lui-même :
		  ◦ Ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires
		  ◦ Accepter ou rejeter une solution
		  ◦ Fermer un ticket
		  ◦ Recevoir des notifications de mises à jour de ticket
		  ◦ Lire les notes de travail

Agent de tâche de ticket	Un prestataire, tel qu'un agent du middle office, qui travaille sur un ensemble spécifique de tâches requis pour résoudre un ticket. Ces tâches de ticket :	Cet utilisateur peut : • Afficher et travailler sur les tâches de ticket qui lui ont été affectées ou qui ont été affectées à son groupe ou département. • Afficher les tickets parents pour les tâches de ticket auxquelles il peut accéder.

Traduction automatique

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

Description et options du rôle d'utilisateur contributeur (suite)

Type de demandeur	Description	Options
	• Sont affectées à l'agent ou à son département ou groupe. • Ciblent une fonction ou une expertise spécifique du département ou du groupe. Cet agent utilise généralement un espace de travail pour effectuer ces tâches. Rôle : agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent)	• Communiquer avec les agents sur le ticket parent via des notes de travail et des commentaires supplémentaires. • Communiquer avec les agents sur d'autres tâches de ticket via des notes de travail et des commentaires supplémentaires. • Accéder aux informations du client nécessaires pour effectuer une tâche de ticket. • Apporter des changements à une tâche de ticket entraînant une mise à jour de l'état ou de l'étape du ticket parent. • Rechercher des articles de la base de connaissances pour aider à traiter la tâche de ticket.

Les rôles d'utilisateur contributeur sont disponibles avec différents modules d'extension CSM. Pour une description plus détaillée de ces rôles d'utilisateur, consultez Rôles d'utilisateur contributeur.

Champs ajoutés au formulaire de ticket

La fonctionnalité des utilisateurs contributeurs ajoute deux champs au formulaire de ticket qui sont utilisés pour identifier le client d'un ticket. Ces champs sont utilisés en plus des champs **Compte** et **Consommateur**.

Champs clients ajoutés au formulaire de ticket

Champ	Description
Demande d'organisation de services	Ce champ affiche le nom d'une organisation de services. Si ce champ est renseigné et que les champs **Compte** et **Consommateur** sont vides, le client du ticket est une organisation de services. Ce champ est inclus dans le module d'extension Service Organization (com.snc.service_organization).
Demandé par	Ce champ affiche le nom du demandeur. Si ce champ est renseigné et que les champs **Compte**, **Consommateur** et **Demande d'organisation de services** sont vides, le client du ticket est un employé. Ce champ est inclus dans le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

Le module d'extension Customer Service ajoute deux champs à la section des notes du formulaire de ticket pour les utilisateurs contributeurs.

Traduction automatique

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

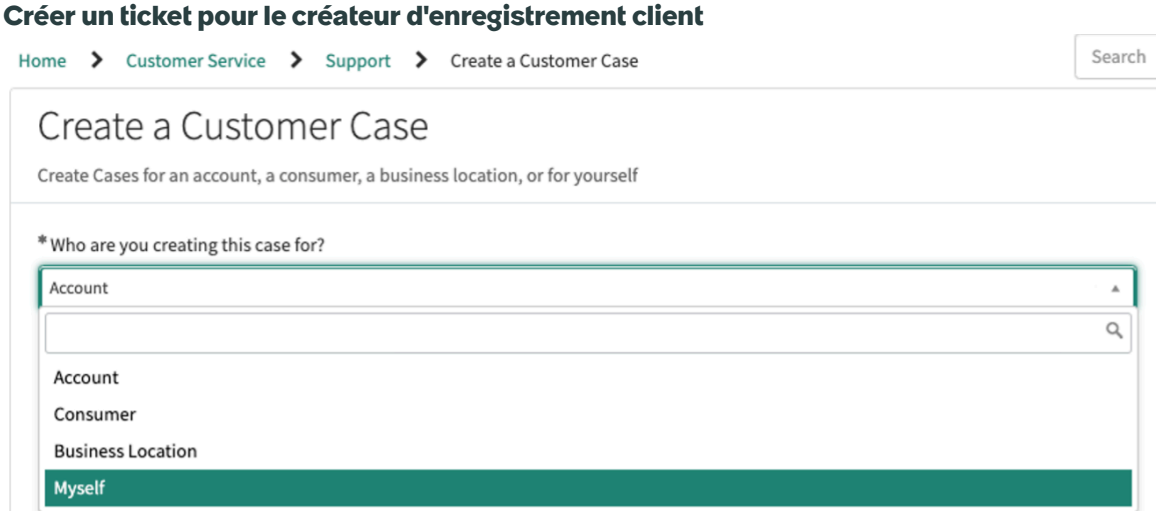
Champs contributeur ajoutés au formulaire de ticket

Champ	Description
Utilisateurs contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ **Utilisateurs contributeurs**. Si un utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'il n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, il est également supprimé du champ **Utilisateurs contributeurs**.
Groupes de contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ **Groupes de contributeurs**. Si un utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs**. Si un groupe est supprimé du champ **Groupe d'affectation** du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs**.

Créer un ticket pour le créateur d'enregistrement client

La fonctionnalité des utilisateurs contributeurs ajoute un créateur d'enregistrement auquel les utilisateurs contributeurs peuvent accéder depuis les portails Customer Service Portal et Consumer Service Portal et qu'ils peuvent utiliser pour créer des tickets. Lors de la création d'un ticket, ce créateur d'enregistrement présente différentes options pour le client dans le champ **Pour qui créez-vous ce ticket ?**, en fonction des rôles affectés à l'utilisateur connecté.

Créer un ticket pour le créateur d'enregistrement client



Traduction automatique

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

Lorsque l'utilisateur contributeur sélectionne une option, les champs supplémentaires associés à ce type de client s'affichent.

Champs de type de client ajoutés à Créer un créateur d'enregistrement de ticket client

Option client	Champs supplémentaires
Compte	• **Signalé par** : l'utilisateur connecté avec le rôle contributeur du compte. • **Compte** : le nom du compte. • **Contact** : le contact du compte.
Consommateur	• **Signalé par** : l'utilisateur connecté avec le rôle contributeur du consommateur. • **Consommateur** : le nom du consommateur. • **Ménage** : le ménage dont le consommateur fait partie.
Emplacements de l'entreprise	• **Signalé par** : l'utilisateur connecté avec le rôle contributeur de l'organisation de services. • **Demande de l'emplacement de l'entreprise** : le nom de l'organisation de services demandant de l'aide. • **Demande d'assistance des emplacements de l'entreprise** : le nom de l'organisation de services à partir de laquelle la demande d'assistance de la **Demande de l'emplacement de l'entreprise** émane.
Moi-même	**Signalé par** : l'utilisateur connecté avec le rôle auto-contributeur.

Les champs supplémentaires sur le créateur d'enregistrement qui sont communs à toutes les options du client incluent **Priorité**, **Canal**, **Sujet** et **Description**.

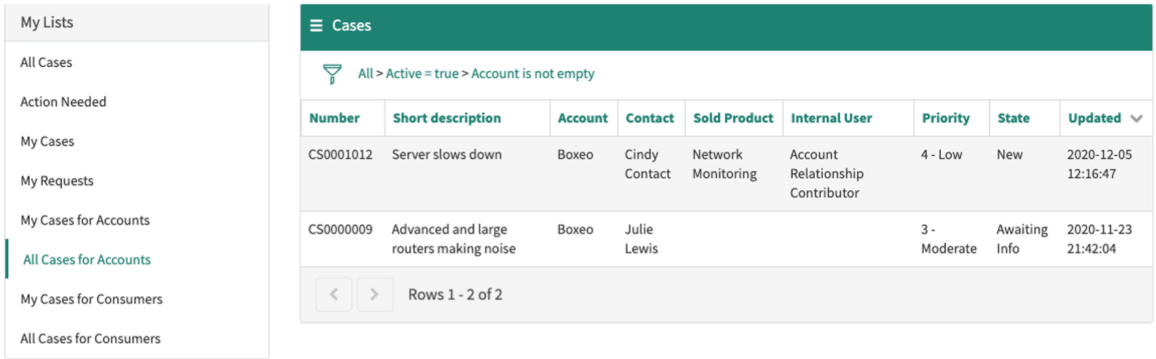
Afficher les listes d'enregistrements sur les portails Customer Service Portal et Consumer Service Portal

Le widget Mes listes sur les portails Customer Service Portal et Consumer Service Portal comprend différents filtres pour l'affichage des enregistrements.

Traduction automatique

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

Widget Mes listes sur le portail Customer Service Portal



En fonction des rôles affectés à l'utilisateur connecté, ce widget affiche les filtres suivants.

Filtres Mes listes

Utilisateur contributeur	Filtres Mes listes
Contributeur du compte	**Tickets pour Comptes**
Contributeur du consommateur	**Tickets pour Consommateurs**
Contributeur de l'organisation de services	• **Mes tickets pour les emplacements de l'entreprise** : tickets créés par l'utilisateur contributeur pour le compte de ses emplacements de l'entreprise. • **Tous les tickets pour les emplacements de l'entreprise** : tous les tickets créés pour le compte des emplacements de l'entreprise du collaborateur, indépendamment de qui a créé le ticket.
Auto-contributeur	**Tickets pour moi-même**
Contributeur de la relation	Affiche les filtres en fonction des relations établies pour cet utilisateur. • **Mes tickets pour Comptes** : tickets créés par l'utilisateur contributeur pour le compte des comptes pour lesquels l'utilisateur est un chargé de clientèle. • **Tous les tickets pour Comptes** : tous les tickets créés pour le compte des comptes pour lesquels l'utilisateur est un chargé de clientèle, indépendamment de qui a créé le ticket. • **Mes tickets pour Consommateurs** : tickets créés par l'utilisateur contributeur pour le compte des consommateurs ou ménages pour lesquels l'utilisateur est un gestionnaire des relations. • **Tous les tickets pour Consommateurs** : tous les tickets créés pour le compte des consommateurs ou ménages pour

Traduction automatique

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

Filtres Mes listes (suite)

Utilisateur contributeur	Filtres Mes listes
	lesquels l'utilisateur est un gestionnaire des relations, indépendamment de qui a créé le ticket. Pour plus d'informations, consultez Base du modèle de service Relations.

Accéder aux tâches de ticket

Les utilisateurs disposant du rôle d'agent de tâche de ticket peuvent afficher et consulter les tâches de ticket dans les listes, sur les tableaux de bord et sur les pages de destination.

Utilisez des widgets pour afficher les tâches de ticket sur les tableaux de bord et les pages de destination.

Widgets pour l'affichage des tâches de ticket

Widget	Informations sur la tâche affichées
Mes tâches de ticket	Ce widget inclut les informations suivantes pour chaque tâche de ticket : • Numéro de tâche • État • Objet • Priorité • Numéro du ticket • Brève description du ticket
Tâches de ticket de mon groupe	Ce widget inclut les informations suivantes pour chaque tâche de ticket : • Numéro de tâche • État • Objet • Priorité • Affecté à • Numéro du ticket • Brève description du ticket

Remarque :
Si un playbook est disponible, le système ouvre la tâche de ticket dans le playbook. Si aucun playbook est disponible, le système ouvre le formulaire de tâche de ticket.

En fonction des rôles affectés, les utilisateurs contributeurs peuvent voir différents modules dans CSM Agent Workspace et dans l'espace de travail configurable CSM.

Traduction automatique

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

Accès au module par rôle

Rôle	Modules
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Les utilisateurs ayant le rôle d'agent de tâche de ticket ont accès à ces modules : • **Tâche de ticket** : inclut les tâches de ticket auxquelles l'utilisateur a accès. ◦ Mes tâches de ticket ◦ Mes éléments ouverts ◦ Non affecté pour mes groupes ◦ Mes tâches accessibles • **Clients** : inclut un accès en lecture seule aux informations du client. ◦ Comptes ◦ Partenaires ◦ Contacts ◦ Consommateurs ◦ Ménages ◦ Membres du ménage
Visionneur de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_viewer]	Les utilisateurs ayant le rôle de visionneur de tâche de ticket ont accès à Toutes les tâches du module **Tâche de ticket**.
Visionneur de contributeur de ticket [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Les utilisateurs ayant le rôle de visionneur de contributeur de ticket ont accès à Mes tâches de contribution du module **Tâche de ticket**.
Visionneuse de tickets [sn_customerservice.case_viewer]	Les utilisateurs disposant du rôle de visionneur de ticket peuvent afficher les tickets auxquels ils ont accès dans le module **Tickets**.

Accès de l'agent de tâche de ticket aux informations du client

Les utilisateurs ayant le rôle d'agent de tâche de ticket ont un accès en lecture seule à certaines des informations du client pour le ticket parent.

- Pour les tickets B2B : enregistrements des comptes et contacts, y compris les adresses, les produits vendus et la base d'installation.
- Pour les tickets B2C : enregistrements des consommateurs et ménages, y compris les adresses, les produits vendus, la base d'installation et le chef de ménage.
- Pour les tickets d'emplacement de l'entreprise : enregistrements de l'organisation de services, y compris les informations de contact internes.

Information associée

Rôles d'utilisateur contributeur

Configurer les utilisateurs contributeurs

Traduction automatique

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

Rôles d'utilisateur contributeur

Le modèle de données utilisateur contributeur utilise plusieurs rôles qui peuvent être affectés aux utilisateurs pour contrôler l'accès aux tickets, les tâches de ticket et les informations relatives aux tickets en fonction des différents besoins de l'entreprise.

Ces rôles sont inclus avec plusieurs modules d'extension différents :

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)
- Business Location (com.snc.business_location)
- CSM Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)

Consultez les tableaux suivants pour obtenir les descriptions de rôle détaillées.

Rôles inclus dans le module d'extension Customer Service

Le tableau suivant répertorie les rôles de contributeur inclus dans le module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice), ainsi que leurs descriptions et rôles associés.

Rôles du service client

Rôle	Description	Contient des rôles
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Ce rôle fournit l'accès aux tâches de ticket et aux informations de ticket associées. Un utilisateur avec ce rôle peut travailler sur les tâches de ticket suivantes : • Tâches affectées à l'utilisateur ou aux groupes d'affectation de l'utilisateur. • Tâches créées par l'utilisateur. Avec ce rôle, l'utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket. ◦ Ajouter des notes de travail, des commentaires et des pièces jointes. ◦ Mettre à jour le statut. ◦ Effectuer des actions supplémentaires à partir	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito

Traduction automatique

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

Rôles du service client (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	d'une tâche de ticket telle que l'envoi d'un e-mail. • Créez des tâches de ticket et affectez-les à d'autres utilisateurs. Avec ce rôle, les utilisateurs ont un accès en lecture seule aux informations du client pour le ticket : • Enregistrements des comptes et contacts (pour les tickets B2B) • Enregistrements des consommateurs et ménages (pour les tickets B2C) • Enregistrements de l'organisation de services (tickets d'emplacement de l'entreprise)	
Visionneur de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à toutes les tâches de ticket. **Remarque :** Lorsqu'il est associé au rôle de visionneur de ticket (sn_customerservice.case_viewer), un utilisateur peut accéder à tous les tickets du service client et à toutes les tâches de ticket.	
Visionneur de ticket [sn_customerservice.case_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les tickets.	
Éditeur de contributeur de ticket [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Ce rôle fournit un accès en écriture limité à certains des champs du formulaire Ticket si l'utilisateur a un accès en lecture au ticket par le biais d'un autre rôle. L'accès en écriture limité est disponible pour les champs suivants : • Notes de travail • Commentaires additionnels	

Traduction automatique

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

Rôles du service client (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	• Pièces jointes • Changements d'état ou d'étape • Utilisateurs contributeurs • Groupes de contributeurs • Liste de surveillance • Liste de notes de travail	
Visionneur de contributeur de ticket [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Ce rôle accorde un accès en lecture à toutes les tables associées à un ticket si l'utilisateur dispose d'un accès en lecture au ticket via un autre rôle. L'utilisateur peut accéder au module **Toutes les tâches auxquelles je participe** dans CSM Espace de travail d'agent.	• sn_shn.user • wm_read

Rôles inclus dans le module d'extension CSM Contributor User

Le tableau suivant répertorie les rôles de contributeur inclus dans le module d'extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user), ainsi que leurs descriptions et rôles associés.

Rôles du module d'extension utilisateur contributeur

Rôle	Description	Contient des rôles
Contributeur du compte [sn_customerservice.account_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel compte.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Contributeur du consommateur [sn_customerservice.consumer_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel consommateur.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Auto-contributeur [sn_customerservice.self_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs disposant snc_internal rôle de créer des tickets pour eux-mêmes.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Créateur de contributeur de ticket [case_contributor_creator]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets et est inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur.	

Traduction automatique

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

Rôles inclus dans le module d'extension Business Location

Les rôles de contributeur suivants sont inclus dans le module d'extension Business Location (com.snc.business_location).

Rôles du module d'extension d'emplacement d'entreprise

Rôle	Description	Contient des rôles
Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour leur organisation de services (emplacement de l'entreprise). **Remarque :** Un contributeur d'organisation de service doit être membre d'une organisation de service pour créer des tickets en son nom.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Rôles inclus dans le module d'extension CSM Base Extension Entities

Les rôles de contributeur suivants sont inclus dans le module d'extension CSM Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension).

Rôles pour le module d'extension des entités d'extension de base CS

Rôle	Description	Contient des rôles
Contributeur de la relation [sn_customerservice.relationship_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour les clients avec lesquels ils ont une relation établie. **Remarque :** • Le module d'extension Utilisateur contributeur CSM (com.snc.csm_contributor_user) doit être activé. • Un contributeur de relation doit être membre d'un compte, d'un contact ou d'une équipe de foyer pour créer des tickets en son nom.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Traduction automatique

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

Rôles supplémentaires

Rôles de contributeur supplémentaires

Rôle	Description	Contient des rôles
Visionneur de données client [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture aux données client, y compris les données de compte, de consommateur et de ménage, ainsi que les informations incluses dans les listes connexes.	
Utilisateur de l'espace de travail [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Ce rôle fournit un accès aux tâches de ticket à partir des modules suivants dans les espaces de travail CSM : • Mes tâches de ticket • Tâches de ticket de mon groupe Les utilisateurs peuvent également : • Utiliser l'Assistant d'agent pour rechercher des articles de la base de connaissances (si les critères d'utilisateur sont définis pour fournir un accès à la base de connaissances). • Créer un e-mail (si l'utilisateur a un accès en écriture à l'enregistrement et au rôle email_composer). • Afficher les modèles de réponse (si les modèles de réponse ont été configurés pour l'enregistrement). **Remarque :** Par défaut, ce rôle est ajouté au rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent).	• agent_workspace_user • canvas_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade • email_composer

Configurer la gestion de l'accès client

Assurez-vous que la gestion de l'accès client est correctement configurée pour l'utilisateur en effectuant toutes les tâches de configuration à l'aide de l'application Gestion du service client (CSM) .

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de la gestion des accès clients

La gestion de l'accès client vous permet de prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur des tickets et des produits vendus et de fournir différents niveaux d'accès au ticket. En outre, vous pouvez ajouter des utilisateurs internes supplémentaires à un ticket.

Configurer les tâches de gestion de l'accès client

Tâche	Description
Tables et modules d'extension de la gestion de l'accès client.	Ajoutez de nouvelles tables ou modifiez les tables existantes pour activer la gestion de l’accès client.
Installez des rôles avec la gestion de l'accès client.	Utilisez différents rôles fonctionnels et granulaires prédéfinis afin d'établir des relations entre les utilisateurs et les entités.
Créer une définition de responsabilité	Définissez un rôle ou une responsabilité qui peut soutenir votre organisation et vos utilisateurs dans l’application Gestion du service client (CSM) .
Configurer l’accès via la configuration de l’accès avec responsabilité	Rationalisez la façon dont vous créez et mettez à jour vos définitions de responsabilité et configurations d’accès à l’aide du cadre de travail de responsabilité déclarative de l’application Gestion du service client (CSM) .
Créer des configurations des parties associées.	Liez les responsabilités d'entité de partie associée aux définitions de responsabilité en ajoutant des configurations de parties associées à un ticket.

Gestion de l'accès client

La gestion de l'accès client vous permet de prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur des tickets et des produits vendus et de fournir différents niveaux d'accès au ticket. En outre, vous pouvez ajouter des utilisateurs internes supplémentaires à un ticket.

Avec l'accroissement des besoins des marchés verticaux, les entreprises rencontrent des cas d’utilisation complexes. Des scénarios de cas d'utilisation où la gestion des tickets peut être traitée par plusieurs contacts de clients peuvent survenir. Par exemple, dans un scénario B2C, supposons qu'un demandeur de prêt souhaite ajouter un co-emprunteur, un garant et un mandataire à une demande de prêt immobilier où tout le monde dispose du même niveau d'accès pour répondre au ticket lié à la demande de prêt. Dans d'autres cas, les produits achetés par un client peuvent être suivis par plusieurs départements, tel que le service des finances qui suit les renouvellements du produit ou l'équipe des opérations qui suit la maintenance du produit.

La gestion de l'accès client permet aux entreprises de certains marchés verticaux du secteur, tels que les technologies de pointe, les télécommunications, les services financiers, les pouvoirs publics et la fabrication, de répondre à ces cas d'utilisation complexes.

La gestion de l'accès client aide les agents du service client à ajouter plusieurs parties associées et leur fournit différents niveaux d'accès à un ticket. Lors de l'ajout de parties associées à un ticket, les agents du service client peuvent sélectionner le type de relation. Le type de relation définit par défaut la responsabilité qui détermine le niveau d'accès des parties associées, telles que les contacts ou les consommateurs d'un ticket.

Gestion de l'accès client :

Traduction automatique

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

- Améliore l'expérience utilisateur en permettant aux parties associées de suivre des tickets et de collaborer dessus
- Améliore l'efficacité opérationnelle en permettant aux clients de suivre les tickets pour les produits et services
- Augmente l'automatisation en accordant automatiquement l'accès aux tickets en fonction de l'accès au produit vendu

Information associée

Configurer la gestion de l'accès client

Utiliser la gestion de l'accès client

Tables et modules d'extension de la gestion de l'accès client

Découvrez les tables et les modules d'extension que vous pouvez utiliser avec la gestion de l'accès client.

La fonctionnalité de gestion de l'accès client ajoute de nouvelles tables ou modifie des tables existantes. Vous pouvez activer les modules d'extension suivants qui activent des fonctionnalités, telles que l'activation de l'accès restreint aux contacts. Pour activer ces modules d'extension, vous devez disposer du rôle administrateur. Pour en savoir plus, consultez Activer un module d'extension .

Modules d'extension utilisés par la gestion de l'accès client

Module d'extension	Description	Tables
Customer Service [com.sn_customerservice]	Permet aux clients de fournir un service et une assistance aux clients externes en utilisant plusieurs canaux de communication, tels que la messagerie électronique, le Web et le téléphone.	• Accès au compte [sn_csm_account_access] • Ticket [sn_customerservice_case] • Partie associée [sn_customerservice_related_party] • Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration]
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de la base d'installation d'un client et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un	• Produit vendu [sn_install_base_sold_product] • Partie connexe du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party] • Partie connexe de la base d'installation [sn_install_base_related_party]

Traduction automatique

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

Modules d'extension utilisés par la gestion de l'accès client (suite)

Module d'extension	Description	Tables
	impact sur son fonctionnement.	

Tables utilisées par la gestion de l'accès client

Table	Colonnes
Accès au compte [sn_csm_account_access] Activez l'accès restreint aux contacts de compte pour les produits vendus et les bases d'installation.	Compte [customer_account] Compte associé au produit vendu.
	Restreindre l'accès aux contacts Accès restreint aux entités en raison de leurs contacts associés. Si la valeur du champ est **Faux**, les contacts associés au compte peuvent lire les produits vendus et les bases d'installation associées au compte. Si la valeur du champ est **Vrai**, les contacts associés aux comptes n'ont pas accès aux produits vendus et aux bases d'installation, à moins qu'ils ne soient ajoutés en tant que contact sur l'enregistrement ou en tant que partie associée. Les contacts suivants ont accès aux produits vendus et aux bases d'installation : • Contacts associés au produit vendu et aux enregistrements de base d'installation. • Contacts qui sont ajoutés en tant que parties associées avec une responsabilité de représentant autorisé. • Contacts qui appartiennent à des comptes ajoutés en tant que parties associées avec une responsabilité de compte autorisé.
Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def]	• Nom • Applicable à • Type • Unique Pour plus d'informations sur les types de colonnes, reportez-vous à la section Créer une définition de responsabilité.

Traduction automatique

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

Tables utilisées par la gestion de l'accès client (suite)

Table	Colonnes
Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configurat[sn]_customerservice_responsibility_def]	Responsabilité par défaut Fait référence à la table sn_customerservice_responsibility_def. **Remarque :** À partir de la mise en Washington DC production, le parent de la table Configuration de partie connexe [sn_customerservice_related_party_configuration] est rétabli par rapport à la table Fichier d'application [sys_metadata].
Produit vendu [sn_install_base_sold_product]	Contact [customer_contact] Contact principal du produit vendu.
	Consommateurs supplémentaires [additional_consumers] Consommateurs supplémentaires associés au produit vendu. Le champ **Consommateurs supplémentaires** n'est pas exposé aux clients par le biais de formulaires ou de listes et est ajouté pour des raisons de performance.
	Utilisateurs supplémentaires [additional_users] Utilisateurs supplémentaires associés au produit vendu. Le champ **Utilisateurs supplémentaires** n'est pas exposé aux clients par le biais de formulaires ou de listes et est ajouté pour des raisons de performance.
Partie connexe du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party]	Produit vendu [sn_install_base_sold_product] Produits et composants vendus à un compte ou à un consommateur.
	Type [sn_customerservice_related_party_configuration]

Traduction automatique

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

Tables utilisées par la gestion de l'accès client (suite)

Table	Colonnes
	Type de relation que la partie liée entretient avec le produit vendu.
	Responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] Niveau d'accès que l'utilisateur a sur le produit vendu et les entités associées.
	Consommateur [csm_consumer] Consommateur qui a la responsabilité affectée du produit vendu.
	Contact [customer_contact] Contact ayant la responsabilité affectée du produit vendu.
	Compte [customer_account] Tous les contacts du compte qui ont la responsabilité affectée du produit vendu.
Produit vendu par le contact [sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact] Définit des relations de contact de compte avec les produits vendus. **Remarque :** À partir de la Yokohama version, la table sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact est déconseillée pour les nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la table continue d'être prise en charge et étend la table des parties liées au produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party].	Produit vendu [sn_install_base_sold_product] Produits et composants vendus à un compte ou à un consommateur.
	Contact [customer_contact] Contact ayant la responsabilité affectée du produit vendu.
	Type [sn_customerservice_related_party_configuration] Nom pour cette relation.
	Responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def]

Traduction automatique

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

Tables utilisées par la gestion de l'accès client (suite)

Table	Colonnes
	Niveau d'accès que le contact a sur le produit vendu et les entités associées.
Produit vendu par le consommateur [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] **Remarque :** À partir de la Yokohama version, la table sn_install_base_m2m_consumer_sold_product est déconseillée pour les nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la table continue d'être prise en charge et étend la table des parties liées au produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party].	Type [sn_customerservice_related_party_configuration] Nom pour cette relation.
	Responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] Niveau d'accès que le consommateur a sur le produit vendu et les entités associées.
Ticket [sn_customerservice_case]	Consommateurs supplémentaires [additional_consumers] Consommateurs supplémentaires associés au ticket. Le champ **Consommateurs supplémentaires** n'est pas exposé aux clients par le biais de formulaires ou de listes et est ajouté pour des raisons de performance.
	Utilisateurs supplémentaires [additional_users] Utilisateurs supplémentaires associés au ticket. Le champ **Utilisateurs supplémentaires** n'est pas exposé aux clients par le biais de formulaires ou de listes et est ajouté pour des raisons de performance.
Partie connexe de la base d'installation [sn_install_base_related_party] **Remarque :** La table sn_install_base_related_party est extensible et peut être utilisée pour capturer des attributs spécifiques au secteur qui correspondent à une partie liée.	Élément de base d'installation sn_install_base_item Instances du produit configurées pour un client.
	Responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] Niveau d'accès pour installer la base et les informations connexes.

Traduction automatique

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

Tables utilisées par la gestion de l'accès client (suite)

Table	Colonnes
	Type [sn_customerservice_related_party_configuration] Nom pour cette relation.
	Utilisateur sys_user Consommateur, contact, organisation de services, membre ou utilisateur interne qui a la responsabilité affectée de la base d'installation.
	Consommateur [csm_consumer] Consommateur qui a la responsabilité affectée de la base d'installation.
	Compte [customer_account] Tous les contacts du compte qui ont la responsabilité affectée de la base d'installation.
	Contact [customer_contact] Contact principalement responsable de la base d'installation.
	Organisation de services sn_customer_service_organization Organisation de services principalement responsable de la base d'installation.
	Classe classe Type d'enregistrement.
Partie connexe [sn_customerservice_related_party]	Responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def]

Traduction automatique

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

Tables utilisées par la gestion de l'accès client (suite)

Table	Colonnes
	Fait référence à la table sn_customerservice_responsibility_def.

Rôles installés avec la gestion de l'accès client

La gestion de l'accès client utilise différents rôles fonctionnels et granulaires prédéfinis afin d'établir des relations entre les utilisateurs et les entités. Les rôles granulaires et fonctionnels permettent de fournir un accès utilisateur aux informations et de maintenir la sécurité des données.

Vue d'ensemble des rôles fonctionnels et granulaires

Les rôles fonctionnels et granulaires permettent de fournir aux parties liées autorisées l'accès au ticket et aux contacts supplémentaires ou aux consommateurs supplémentaires d'accéder au produit vendu.

Les rôles granulaires permettent d'accéder à des tickets, au produit vendu et aux entités connexes. Un ou plusieurs rôles granulaires peuvent être regroupés en tant que rôle fonctionnel pour effectuer une action significative. La liaison de plusieurs rôles granulaires à un rôle fonctionnel vous permet de créer vos propres règles d'accès en appliquant les rôles fonctionnels et granulaires à diverses Gestion du service client (CSM) entités.

Un modèle granulaire aide à protéger les données en accordant le niveau d'accès requis aux entités pertinentes CSM . 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 définir des politiques granulaires qui autorisent les individus à faire leur travail de manière efficiente et efficace, ce qui contribue à améliorer l'expérience utilisateur.

Rôles et descriptions

Les rôles fonctionnels sont un ensemble de rôles granulaires requis pour exécuter une fonction qui nécessite un accès sur plusieurs entités. Le tableau suivant répertorie les rôles fonctionnels pour la gestion de l'accès client.

Rôles fonctionnels

Titre du rôle [name]	Modules d'extension requis :	Description	Contient les rôles
Contact autorisé du ticket [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle permet d'ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires, d'accepter ou de rejeter une solution, de recevoir des notifications sur les mises à jour de tickets, de fermer un ticket et de mettre à jour les tâches de ticket.	sn_customerservice.case_write_granular
Consommateur autorisé du ticket	Customer Service	Ce rôle permet d'ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires,	sn_customerservice.case_write_granular

Traduction automatique

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

Rôles fonctionnels (suite)

Titre du rôle [name]	Modules d'extension requis :	Description	Contient les rôles
[sn_customerservice.case_authorized_customer_service]		d'accepter ou de rejeter une solution, de recevoir des notifications sur les mises à jour de tickets, de fermer un ticket et de mettre à jour les tâches de ticket.	
Contributeur autorisé du ticket [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Customer Service	Ce rôle permet d'ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires, d'accepter ou de rejeter une solution, de recevoir des notifications sur les mises à jour de tickets, de fermer un ticket et de mettre à jour les tâches de ticket.	sn_customerservice.case_write_granular
Contact autorisé du produit vendu [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle permet de voir le produit vendu et les éléments de base d'installation associés, de créer des tickets et d'accéder aux tickets liés au produit vendu. En outre, ce rôle donne accès aux parties connexes du produit vendu, aux éléments de base d'installation affectés et gère les demandes de catalogue de services à partir du produit vendu.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_contact_r • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Consommateur autorisé du produit vendu [sn_install_base.sold_product_authorized_consumer]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle permet d'afficher le produit vendu et les éléments de base d'installation associés, de créer des tickets et d'accéder aux tickets liés au produit vendu. En outre, ce rôle donne accès aux parties connexes du produit vendu, aux éléments de base d'installation affectés et gère les demandes de catalogue de services à partir du produit vendu.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_consume • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Contact autorisé de la base d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	Customer Service Install Base Management	Ce rôle permet au contact d'afficher la base d'installation et ses produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie connexe. En outre,	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra

Traduction automatique

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

Rôles fonctionnels (suite)

Titre du rôle [name]	Modules d'extension requis :	Description	Contient les rôles
	[com.snc.install_base]	elle permet au contact de créer et de gérer des tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes. La création de ticket n'est autorisée que si le contact et la base d'installation appartiennent au même compte.	• sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Consommateur autorisé de la base d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_consumer]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle permet au consommateur d'afficher la base d'installation et les produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie connexe. En outre, elle permet à l'utilisateur de créer et de gérer des tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Contributeur autorisé de la base d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_contributor]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle permet à l'utilisateur interne d'afficher la base d'installation et ses produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie connexe. En outre, elle permet à l'utilisateur de créer et de gérer des tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Membre autorisé de la base d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle permet au membre de l'organisation de service d'afficher la base d'installation et ses produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie connexe. En outre, elle permet à l'utilisateur de créer et de gérer des tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Compte autorisé de la base d'installation	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet d'accéder à tous les contacts du compte pour afficher la base d'installation et ses produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie associée. En outre, elle permet au contact de créer	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

Traduction automatique

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

Rôles fonctionnels (suite)

Titre du rôle [name]	Modules d'extension requis :	Description	Contient les rôles
		et de gérer des tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes. La création de ticket n'est autorisée que si le contact et la base d'installation appartiennent au même compte.	
Organisation de services de la base d'installation [com.snc.install_base]	Customer Service Install Base Management	Permet à tous les membres de l'organisation de services d'afficher la base d'installation et les produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie connexe. En outre, il permet aux utilisateurs de gérer les tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

Le tableau suivant répertorie les rôles granulaires pour la gestion de l'accès client.

Rôles granulaires

Titre du rôle [name]	Module d'extension requis	Description	Contient les rôles
Lecture du produit vendu [sn_install_base.sold_product_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire au produit vendu.	Aucun
Lecture du contact du produit vendu [sn_install_base.sold_product_contact_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire aux parties connexes du produit vendu.	Néant
Écriture du contact du produit vendu [sn_install_base.sold_product_contact_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en écriture granulaire aux parties connexes du produit vendu.	sn_install_base.sold_product_contact_rea
Lecture du consommateur du produit vendu	Customer Service	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire	Néant

Traduction automatique

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

Rôles granulaires (suite)

Titre du rôle [name]	Module d'extension requis	Description	Contient les rôles
[sn_install_base.sold_product_consumer_read_granular]	Install Base Management [com.snc.install_base]	à des consommateurs supplémentaires du produit vendu et des parties liées au produit vendu.	
Écriture du consommateur du produit vendu [sn_install_base.sold_product_consumer_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en écriture granulaire à des consommateurs supplémentaires du produit vendu et des parties liées au produit vendu.	sn_install_base.sold_product_consumer_
Lecture du ticket [sn_customerservice.case_read_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire au ticket.	Néant
Création de tickets [sn_customerservice.case_create_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle fournit un accès de création granulaire au ticket.	sn_customerservice.case_read_granular
Écriture du ticket [sn_customerservice.case_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle fournit un accès en écriture granulaire au ticket.	• sn_customerservice.case_read_granula • sn_customerservice.case_create_granu
Écriture des parties associées du ticket [sn_customerservice.case_related_party_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle fournit un accès en écriture granulaire aux parties associées du ticket.	Aucun
Lecture de la base d'installation [sn_install_base.install_base_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire à la base d'installation.	Néant
Lecture partie connexe de la base d'installation [sn_install_base.install_base_related_party_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire aux enregistrements de parties connexes de la base d'installation.	Néant
Écriture de partie connexe de la base d'installation [sn_install_base.install_base_related_party_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en écriture granulaire aux enregistrements de parties connexes de la base d'installation.	[sn_install_base.install_base_related_part

Traduction automatique

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

Rôles granulaires (suite)

Titre du rôle [name]	Module d'extension requis	Description	Contient les rôles
Lecture du produit installé [sn_install_base.installed_product_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire au produit installé.	Aucun

Information associée

Affecter des rôles granulaires à un rôle fonctionnel

Affecter des rôles granulaires à un rôle fonctionnel

Affectez des rôles granulaires à un rôle fonctionnel pour permettre aux parties associées autorisées d'accéder au ticket, et aux contacts et aux consommateurs supplémentaires d'accéder au produit vendu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_user_role.list`.
2. Dans le champ **Recherche**, saisissez `*authorized`.
   Vous pouvez afficher la liste des rôles fonctionnels qui sont fournis dans le système de base.
3. Sélectionnez le rôle fonctionnel que vous souhaitez personnaliser.
4. Dans la liste connexe Contient des rôles, sélectionnez **Modifier** et ajoutez le rôle granulaire souhaité au rôle fonctionnel.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le rôle granulaire est ajouté au rôle fonctionnel.

Créer une définition de responsabilité

Une responsabilité, ou définition de responsabilité, spécifie le rôle ou la fonction d'un utilisateur au sein d'une entité, déterminant l'accès par le biais de relations. Lors de la création d'une relation, les utilisateurs se voient attribuer des responsabilités spécifiques qui accordent l'accès à l'entité et à ses entités connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous utilisez cette Base du modèle de service fonctionnalité, vous pouvez également créer les définitions de responsabilité à utiliser dans les relations avec les clients. Pour plus d'informations sur la configuration Base du modèle de service, reportez-vous à la section Configurer Base du modèle de service.

La table de définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] prend en charge Séparation de domaine. Pour plus d'informations sur Domain Separation, voir Séparation de domaine et Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

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

Remarque :
À partir de la mise en Vancouver production, le parent de la table de définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] est rétabli par rapport à la table Fichier d'application [sys_metadata].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions des responsabilités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire de définition de responsabilité

Champ	Définition
Nom	Nom de la responsabilité.
Applicable à	Type de profil auquel la responsabilité s'applique, tel que les agents ou les gestionnaires du service client.
Type	Type d'utilisateurs auxquels la responsabilité peut être affectée : ◦ Utilisateur : sélectionnez **Utilisateur** si cette responsabilité doit être affectée à un employé. Lors de l'affectation de ce type, la liste des utilisateurs disponibles provient de la table Utilisateurs [sys_users]. ◦ Contact : sélectionnez **Contact** si cette responsabilité doit être affectée à un contact client. Lors de l'affectation de ce rôle, la liste des utilisateurs disponibles provient de la table Contacts [customer_contact]. ◦ Aucun : sélectionnez **Aucun** si cette définition de responsabilité doit être utilisée lors de la création de relations entre les consommateurs. **Remarque :** Seules les définitions de responsabilité dont le **type** est défini sur **Utilisateur** peuvent être utilisées dans les relations suivantes Base du modèle de service : ◦ Membre de l'équipe de compte ◦ Membre de l'équipe du consommateur ◦ Membre de l'équipe du ménage
Unique	Option que vous pouvez sélectionner pour désactiver les entrées en double pour la définition de responsabilité.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Base du modèle de service Responsabilités

Liste des responsabilités fournies avec le système de base

Liste des responsabilités fournies avec le système de base.

Traduction automatique

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

Table de responsabilité

Responsabilité	Module d'extension	Utilisé dans une relation	Rôle requis	Pris en charge par la configuration de l'accès de responsabilité
Chargé de clientèle	Entités d'extension de base du service clientèle [com.snc.cs_base_extension]	Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	• Agent de relation [sn_customerser _agent] • Contributeur de relation [sn_customerser _contributor]	Oui **Remarque :** Les configurations d'accès avec responsabilité sont actuellement désactivées dans Yokohama.
Gestionnaire de relation	Entités d'extension de base du service clientèle [com.snc.cs_base_extension]	• Membre de l'équipe des consommateurs [sn_customer_rel_consumer_to_user] • Membre de l'équipe du ménage [sn_customer_rel_household_to_user]	• Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent] • Contributeur de relation [sn_customerservice.relationship_contributor]	Non
Compte autorisé	Customer Service [com.sn_customerservice]	Partie connexe du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party]	Contact autorisé pour le produit vendu [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Non
		Partie connexe de la base d'installation [sn_install_base_related_party]	Contact autorisé de la base d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	
Mandataire	Customer Service [com.sn_customerservice]	Partie connexe du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party]	• Contact autorisé pour le produit vendu [sn_install_base.sold_product_authorized_contact • Produit vendu : consommateur autorisé [sn_install_base.sold_product_authorized_consum	Non
		Partie connexe de la base d'installation [sn_install_base_related_party]	• Contact autorisé de la base	

Traduction automatique

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

Table de responsabilité (suite)

Responsabilité	Module d'extension	Utilisé dans une relation	Rôle requis	Pris en charge par la configuration de l'accès de responsabilité
			d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_contact] • Consommateur autorisé de la base d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_consume	
		Partie liée [sn_customerservice_related_party]	• Contact autorisé du ticket [sn_customerservice.case_authorized_contact] • Consommateur autorisé de ticket [sn_customerservice.case_authorized_consumer] • Contributeur autorisé de ticket [sn_customerservice.case_authorized_contributor	
		Relation de consommateur à consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Consommateur [csm_consumer]	
		Relation avec les membres du ménage [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Consommateur [csm_consumer]	
Technicien préféré	Customer Service [com.sn_customerservice]	Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	N/A	Non
Agent de support primaire	Customer Service [com.sn_customerservice]	Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	N/A	Non
Gestionnaire de support	Customer Service [com.sn_customerservice]	Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	N/A	Non
Contact de la ressource	Customer Service [com.sn_customerservice]	Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	N/A	Non
Organisation de services autorisés	Gestion de la base d'installation du	Partie connexe de la base d'installation [sn_install_base_related_party]	Membre autorisé de la base d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Non

Traduction automatique

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

Table de responsabilité (suite)

Responsabilité	Module d'extension	Utilisé dans une relation	Rôle requis	Pris en charge par la configuration de l'accès de responsabilité
	service clientèle [com.snc.install_base] **Remarque :** Vous devez installer com.snc.service_organization pour activer com.snc.install_base module d'extension.			
Gestionnaire des relations d'emplacement	Emplacement de l'entreprise [com.snc.business_location]	Responsabilité du membre de l'organisation de service [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Gestionnaire des relations d'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Non
Contributeur d'emplacement	Emplacement de l'entreprise [com.snc.business_location]	Responsabilité du membre de l'organisation de service [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Non
Agent de consommateur d'emplacement	Emplacement de l'entreprise [com.snc.business_location]	Responsabilité du membre de l'organisation de service [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Agent de consommateur d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Non
Agent d'emplacement	Emplacement de l'entreprise [com.snc.business_location]	Responsabilité du membre de l'organisation de service [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Agent d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_agent]	Non
Prestataire de gestionnaire de site	Emplacement de l'entreprise [com.snc.business_location]	Responsabilité du membre de l'organisation de service [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Gestionnaire de site [sn_customerservice.svc_location_manager]	Non
Contributeur de gestionnaire d'emplacement	Emplacement de l'entreprise [com.snc.business_location]	Responsabilité du membre de l'organisation de service [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Non
Agent de support d'emplacement	Emplacement de l'entreprise [com.snc.business_location]	Responsabilité du membre de l'organisation	Agent de support d'emplacement [sn_bus_loc.svc_location_support_agent]	Non

Traduction automatique

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

Table de responsabilité (suite)

Responsabilité	Module d'extension	Utilisé dans une relation	Rôle requis	Pris en charge par la configuration de l'accès de responsabilité
		de service [sn_csm_svc_org_member_responsibility]		

Configurer l'accès via la configuration de l'accès avec responsabilité

Rationalisez la façon dont vous créez et mettez à jour vos définitions de responsabilité et configurations d'accès à l'aide du cadre de travail de responsabilité déclarative de l'application Gestion du service client (CSM) . Ce cadre de travail vous permet de sélectionner le niveau d'accès pour chaque responsabilité en tirant parti des options low-code ou no-code, ce qui réduit le temps requis pour la création de scripts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Configuration de l'accès avec responsabilité [sn_customerservice_responsibility_access_config] est utilisée pour stocker les métadonnées de la configuration de l'accès avec responsabilité. Cette configuration spécifie le niveau d'accès et les entités auxquelles une responsabilité particulière peut accéder. Pour plus d'informations sur la création d'une définition de responsabilité, reportez-vous à la section Créer une définition de responsabilité. La nécessité d'une séparation de domaine dans la configuration des enregistrements d'accès est déterminée par le domaine de la responsabilité référencée.

Remarque :
À partir de la mise en production, la création et la Yokohama mise à jour des définitions de responsabilité et des configurations d'accès à l'aide du cadre de travail de responsabilité déclarative sont désactivées.

[store-future: BEGIN review]

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions des responsabilités**.
2. Sélectionnez un enregistrement de définition de responsabilité.
3. Dans la liste connexe Configuration de l'accès avec responsabilité, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de formulaire Configuration de l'accès avec responsabilité

Champ	Type de données	Description
Entités accessibles	Liste	Entités accessibles via cette configuration.
Niveaux d'accès	Liste	Opérations activées sur les entités accessibles. La liste indique les niveaux d'accès,

Traduction automatique

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

Champ	Type de données	Description
		y compris lecture, écriture et complet. **Remarque :** Complet représente un niveau d'accès spécial équivalent à la lecture, l'écriture et la création.
Actif	Vrai/Faux	État de la configuration. Cette fonctionnalité vous permet d'activer ou de désactiver une configuration d'accès avec responsabilité. La valeur par défaut est **True**.
S'applique à la relation	Nom de la table	Table de relations pour établir des liens entre un utilisateur, une entité accessible et les responsabilités respectives.
Responsabilité	Référence	Responsabilité applicable à cette configuration.
Limiter l'accès à	Liste	Accès restreint à un ensemble d'enregistrements des entités accessibles.
Rôles	Rôles d'utilisateur	Rôles requis en plus des responsabilités pour obtenir l'accès.

Remarque : Pour créer de nouvelles entrées dans les champs **S'applique à la relation**, aux **niveaux d'accès** ou aux **entités accessibles** de la table Configuration d'accès avec responsabilité, vous devez migrer toutes les configurations existantes pour ces champs dans la `global. Script include CSMRelationshipConstantsSNC`.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

[End]

Rôles granulaires et entités prises en charge pour le cadre de travail de responsabilité

À partir de la mise en Yokohama production, plusieurs rôles granulaires au niveau du module sont introduits pour simplifier la définition et la configuration du cadre de responsabilité. Ces nouveaux rôles granulaires simplifient les tâches en supprimant la nécessité de créer

Traduction automatique

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

des listes de contrôle d'accès (ACL) personnalisées sur la table cible lorsqu'une ACL de responsabilité est déjà en place. Ce changement favorise un processus de migration plus simple et déclaratif.

Rôles granulaires pour l'accès par le biais d'entités

Les rôles granulaires fournissent un accès Créer, Lecture et Mettre à jour (CRU) entre les entités, en fonction des autorisations d'accès définies pour chaque responsabilité dans le cadre de travail de responsabilité déclarative.

Rôles granulaires	Description
sn_customerservice.cust_data_resp_granular	Fournit un accès granulaire aux entités fondamentales liées au client (y compris les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages) via le cadre de responsabilité.
sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular	Fournit un accès granulaire au ticket et aux entités connexes via le cadre de responsabilité.
sn_install_base.resp_granular	Fournit un accès granulaire aux éléments de base installée, aux produits vendus et aux entités connexes via le cadre de responsabilité.
sn_customerservice.contract_entitlement_resp_granular	Fournit un accès granulaire aux contrats, aux autorisations et aux entités connexes via le cadre de responsabilité.

Rôles granulaires et entités prises en charge

Les rôles granulaires sont conçus en fonction des ensembles de fonctionnalités et peuvent être utilisés pour fournir un accès aux tables ou aux entités prises en charge via le cadre de travail de responsabilité.

Ensemble de fonctionnalités	Rôle granulaire	Tables/entités prises en charge
Données client	sn_customerservice.cust_data_resp_granular	• Compte [customer_account] • Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member] • Adresse du compte [account_address_relationship] • Accès au compte [sn_csm_account_access] • Relation de compte [account_relationship] • Relation du contact [sn_customerservice_contact_relationship] • Contact [customer_contact] • Consommateur [csm_consumer]

Traduction automatique

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

Rôles granulaires et entités prises en charge

Les rôles granulaires sont conçus en fonction des ensembles de fonctionnalités et peuvent être utilisés pour fournir un accès aux tables ou aux entités prises en charge via le cadre de travail de responsabilité.

(suite)

Ensemble de fonctionnalités	Rôle granulaire	Tables/entités prises en charge
		• Compte consommateur [sn_acct_consumer_account_consumer] • Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location] • Escalade [sn_customerservice_escalation] • Emplacement [cmn_location]
Gestion des tickets	sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular	• Ticket [sn_customerservice_case] • Tâche [sn_customerservice_task] • SLA de tâche [task_sla] • Escalade [sn_customerservice_escalation] • Commande de travaux [wm_order]
Installer Base Management	sn_install_base.resp_granular	• Produit installé [sn_install_base_m2m_installed_product] • Base d'installation affectée [sn_install_base_m2m_affected_install_base • Élément de base d'installation [sn_install_base_item] • Produit vendu couvert [sn_install_base_m2m_contract_sold_produ • Produit vendu [sn_install_base_sold_product] • Partie connexe de la base d'installation [sn_install_base_related_party] • Partie connexe du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_part

Traduction automatique

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

Rôles granulaires et entités prises en charge

Les rôles granulaires sont conçus en fonction des ensembles de fonctionnalités et peuvent être utilisés pour fournir un accès aux tables ou aux entités prises en charge via le cadre de travail de responsabilité.

(suite)

Ensemble de fonctionnalités	Rôle granulaire	Tables/entités prises en charge
		• Contact de la ressource [sn_customerservice_m2m_asset_contact] • Actif [alm_asset]
Contrats et droits	sn_customerservice.contract_entitlement_resp_granular	• Contrat [ast_contract] • Droit [service_entitlement]

Rôles système contenant des responsabilités Rôles granulaires

Rôles système et rôles granulaires connexes

Rôles systèmes	Rôles granulaires
sn_customerservice.contributeur_relation_relation	• sn_customerservice.cust_data_resp_granular • sn_install_base.resp_granular • sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular
sn_customerservice.relationship_agent	• sn_customerservice.cust_data_resp_granular • sn_install_base.resp_granular • sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular • sn_customerservice.contract_entitlement_resp_granular

Créer des configurations des parties associées

Les configurations des parties associées définissent le titre d'une relation entre une entité et une organisation ou un utilisateur. Ces configurations permettent également de lier les types de parties associées aux définitions de responsabilités pour accorder l'accès selon les besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration des parties associées**.
2. Pour créer une configuration de partie associée, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement Configuration des parties associées

Champ	Description
Nom	Type de configuration de parties associées.
S'applique à	Table affectée avec la configuration de parties associées.
Type d'entité	Type d'entité tel qu'un compte, un consommateur ou un produit.
Condition de référence	Condition de filtre pour définir la configuration des parties associées. Dans le champ **Condition de référence**, vous pouvez sélectionner **Ajouter une condition de filtre** ou **Ajouter une clause « OU ».**
Responsabilité par défaut	Niveau d'accès à différentes entités et aux informations connexes. **Remarque :** Chaque fois qu'un enregistrement de partie connexe est créé, le champ **Responsabilité** est renseigné automatiquement à partir de la responsabilité par défaut associée au type de partie sélectionné.
Commande par défaut	Valeur numérique donnée pour établir la priorité de la relation. **Remarque :** Chaque fois qu'un enregistrement de partie connexe est créé, le champ **Ordre** se remplit automatiquement à partir de l'ordre par défaut associé au type de partie sélectionné.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Liste des configurations des parties associées fournies avec le système de base

Les configurations des parties associées pour les différentes entités fournies avec le système de base sont répertoriées dans les tables suivantes.

Configurations des parties associées pour les tickets

Les types et responsabilités pour les tickets sont énumérés dans le tableau suivant.

Tickets

Type	Responsabilité par défaut
Contact autorisé	Mandataire
Consommateur autorisé	Mandataire
Contributeur autorisé	Mandataire
Contact répertorié	Non applicable
Consommateur répertorié	Non applicable

Configurations des parties associées pour les produits vendus

Les types et responsabilités des produits vendus sont répertoriés dans le tableau suivant.

Traduction automatique

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

Produits vendus

Type	Responsabilité par défaut
Compte autorisé	Compte autorisé
Contact autorisé	Mandataire
Consommateur autorisé	Mandataire
Compte répertorié	Non applicable
Contact répertorié	Non applicable
Consommateur répertorié	Non applicable

Configurations des parties associées pour les bases d'installation

Les types et responsabilités des bases d'installation sont répertoriés dans le tableau suivant.

Bases d'installation

Type	Responsabilité par défaut
Compte autorisé	Compte autorisé
Contact autorisé	Mandataire
Consommateur autorisé	Mandataire
Contributeur autorisé	Mandataire
Membre autorisé	Mandataire
Organisation de services autorisés	Organisation de services autorisés
Compte répertorié	Non applicable
Contact répertorié	Non applicable
Consommateur répertorié	Non applicable
Contributeur répertorié	Non applicable
Membre répertorié	Non applicable
Organisation de services répertoriée	Non applicable

Pour plus d'informations sur les parties liées à la base d'installation, reportez-vous à la section Ajouter des parties connexes à un élément de base d'installation.

Configurations des parties associées pour les membres de l'équipe de compte

Les types et responsabilités des membres de l'équipe de compte sont répertoriés dans le tableau suivant.

Membres de l'équipe de compte

Type	Responsabilité par défaut
Chargé de clientèle	Chargé de clientèle
Technicien préféré	Technicien préféré

Traduction automatique

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

Membres de l'équipe de compte (suite)

Type	Responsabilité par défaut
Agent de support primaire	Agent de support primaire
Gestionnaire de support	Gestionnaire de support

Configurations des parties associées pour les relations de contact

Les types et responsabilités relatifs à la relation de contact sont énumérés dans le tableau suivant.

Relations des contacts

Type	Responsabilité par défaut
Contact de la ressource	Contact de la ressource

Configurations des parties associées pour les relations avec les consommateurs

Les types et responsabilités relatifs à la relation avec le consommateur sont énumérés dans le tableau suivant.

Relations avec les consommateurs

Type	Responsabilité par défaut
Mandataire	Mandataire

Configurations des parties associées pour les relations avec les membres du ménage

Les types et responsabilités relatifs aux relations avec les membres du ménage sont énumérés dans le tableau suivant.

Relations avec les membres du ménage

Type	Responsabilité par défaut
Mandataire	Mandataire

Configurations des parties associées pour les organisations de services

Les types et responsabilités des organismes de services sont énumérés dans le tableau suivant.

Organisations de services

Type	Responsabilité par défaut
Agent d'emplacement	Agent d'emplacement
Agent de consommateur d'emplacement	Agent de consommateur d'emplacement
Contributeur d'emplacement	Contributeur d'emplacement

Traduction automatique

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

Organisations de services (suite)

Type	Responsabilité par défaut
Contributeur de gestionnaire d'emplacement	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
Prestataire de gestionnaire de site	Prestataire de gestionnaire de site
Agent de support d'emplacement	Agent de support d'emplacement
Membre répertorié	Non applicable

Remarque :

- Chaque fois qu'un enregistrement de partie connexe est créé, le champ **Responsabilité** est renseigné automatiquement à partir de la responsabilité par défaut associée au type de partie sélectionné. De même, le champ **Commande** est rempli automatiquement à partir de la commande par défaut associée au type de partie sélectionné.
- Les types de rôles répertoriés n'ont aucune responsabilité. Étant donné que le rôle et la responsabilité corrects déterminent l'accès, les parties associées ne se voient pas accorder l'accès si le champ **Responsabilité** est laissé vide.

Remplir le champ Type dans les tables de relations à l'aide du script correctif

Utilisez le script correctif pour ajouter et gérer le champ Type dans les tables **de** relations. Ce script simplifie le mappage des données et améliore la cohérence des enregistrements dans le système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Yokohama version, un **nouveau champ Type** facultatif est ajouté à la table Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member], qui comprenait auparavant les champs **Compte**, **Utilisateur** et **Responsabilité**. Ce script correctif s'applique à toutes les tables de relations du système de base.

Le champ **Type** fait référence à la table Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration], une table de métadonnées qui permet aux administrateurs de définir une **configuration de type** pour chaque responsabilité. Ce champ permet aux administrateurs d'attribuer des noms commerciaux significatifs aux responsabilités, réduisant ainsi les doublons. En faisant référence en interne à la même responsabilité, le champ **Type** simplifie la gestion des données et améliore la cohérence des enregistrements.

Vous pouvez utiliser la procédure suivante pour remplir le champ **Type** à l'aide du script correctif.

Procédure

1. Identifiez les valeurs de responsabilité distinctes dans la table des relations que vous souhaitez mettre à jour.
2. Créez les enregistrements de configuration de type correspondants dans la table Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration].
3. Exécutez le script correctif suivant pour remplir le champ **Type** .

Traduction automatique

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

```
fixRelatedPartyTypeField(String tableName, String appliesTo, String entityType, String
 typeField, String responsibilityField)
/**
 * Fixes the related party type field in the specified table.
 *
 * @param tableName  The name of the table to update.
 * @param appliesTo  The value for the applies_to field.
 * @param entityType The value for the entity_type field.
 * @param typeField  The name of the type field to update. If null, defaults to FIELD_TYPE.
 * @param responsibilityField The name of the responsibility field to update. If null, defaults
to FIELD_RESPONSIBILITY.
 */
```

Résultats
Le script correctif :

- Renseigne automatiquement le champ **Type** pour les enregistrements correspondants dans la table de relations sélectionnée.
- Mappe les responsabilités existantes à leurs enregistrements de configuration de type correspondants.
- Traite les mises à jour par lots pour des performances optimisées.
- Mises à jour des journaux pour référence.

Remarque :
Pour les volumes d'enregistrements volumineux, exécutez le script correctif pendant le temps d'arrêt du système afin d'éviter tout impact sur les performances.

Vous pouvez renseigner manuellement le champ **Type** en accédant à la table Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration] et en créant des enregistrements de configuration de type pour chaque responsabilité distincte.

Example:
Supposons que vous souhaitiez renseigner le champ **Type** dans la table Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member], où la table utilise les responsabilités suivantes :

- Chargé de clientèle 1
- Chargé de clientèle 2
- Chargé de clientèle 3

1. Accédez à la table Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration].
2. Créez trois enregistrements de configuration de type, un pour chaque responsabilité.
3. Exécutez le script correctif qui automatiquement :
   - Mappe chaque responsabilité à son **type** correspondant.
   - Renseigne le champ **Type** pour tous les enregistrements de la table Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member].

Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

Des rôles internes peuvent avoir été affectés à des utilisateurs externes (contacts ou consommateurs) sur votre instance. Si tel est le cas, vous pouvez utiliser Guided Setup

Traduction automatique

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

pour Gestion du service clientèle afin d'évaluer et de corriger ces affectations de rôles selon les besoins.

Étant donné que des problèmes d'accès peuvent se produire si des utilisateurs externes disposent de rôles internes, il est recommandé d'affecter uniquement des rôles externes aux utilisateurs externes.

Utilisez les tâches de la catégorie Guided Setup Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe pour évaluer les contacts et les consommateurs avec les affectations de rôles suivantes :

- Le rôle snc_internal uniquement.
- Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles externes.
- Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes supplémentaires.
- Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes et externes supplémentaires.

Passez en revue la liste des utilisateurs de chaque groupe et marquez les utilisateurs avec des affectations de rôles incorrectes. Exécutez ensuite la tâche planifiée pour corriger les affectations de rôles.

Remarque :
Vous pouvez également examiner et mettre à jour des rôles d'utilisateur externe à l'aide d'une liste basée sur une requête. Pour plus d'informations, consultez KB0829930 .

Utilisation de Guided Setup pour corriger les affectations de rôles d'utilisateurs externes

Avec le rôle d'administrateur système, vous pouvez utiliser Guided Setup pour corriger les affectations de rôles d'utilisateurs externes.

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe, cliquez sur **Premiers pas**.

   La page Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe s'ouvre en affichant une liste de tâches d'évaluation des groupes d'utilisateurs externes.
4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Tâches Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

Le tableau suivant décrit les différentes tâches de configuration de la catégorie Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe.

Tâches Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

Tâche	Description
Utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes non intentionnelles possibles	Il s'agit d'un ensemble de contacts et de consommateurs disposant des affectations de rôles suivantes :

Traduction automatique

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

Tâches Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe (suite)

Tâche	Description
	• Le rôle snc_internal uniquement. • Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles externes. Il est recommandé de ne pas affecter de rôles internes à des utilisateurs externes. Passez en revue les contacts de cette liste et corrigez l'affectation de rôle selon les besoins.
Utilisateurs externes avec des affectations intentionnelles potentielles de rôles internes	Il s'agit d'un ensemble de contacts et de consommateurs disposant des affectations de rôles suivantes : • Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes supplémentaires. • Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes et externes supplémentaires. Il est recommandé de ne pas affecter des rôles internes et externes au même utilisateur. Passez en revue les utilisateurs de cette liste et corrigez l'affectation de rôle selon les besoins.
Utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes intentionnelles	Il s'agit d'un ensemble de contacts et de consommateurs disposant du rôle snc_internal contenu par un autre rôle. Il est recommandé de ne pas affecter de rôles internes à des utilisateurs externes. Passez en revue les utilisateurs de cette liste et corrigez les affectations de rôles selon les besoins.
Évitez de telles affectations de rôle à l'avenir	Pour empêcher l'affectation du rôle snc_internal aux utilisateurs externes à l'avenir, activez la propriété suivante : `glide.security.explicit_roles.enable_internal_use` Cliquez sur **Configurer** pour accéder à la propriété et vérifiez que la valeur est définie sur vrai. Si elle est définie sur faux, définissez-la sur vrai.

Corriger les rôles des utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes non intentionnelles possibles

Passez en revue et corrigez les rôles des utilisateurs externes auxquels des rôles internes ont peut-être été affectés de manière non intentionnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est recommandé de ne pas affecter de rôles internes à des utilisateurs externes. Utilisez cette procédure pour passer en revue et corriger les contacts et les consommateurs qui peuvent avoir les affectations de rôles suivantes :

- Rôle snc_internal uniquement
- Rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles externes

Remarque :
Cette tâche de configuration guidée utilise des tâches planifiées pour identifier et corriger les affectations de rôles. Lors de la résolution des affectations de rôles, la tâche planifiée corrige 3 000 utilisateurs à la fois. Si ce groupe comporte plus de 3 000 utilisateurs, changez la configuration de la tâche afin qu'elle s'exécute régulièrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Mise en route**.
2. Dans la catégorie Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe, cliquez sur **Premiers pas**, puis cliquez sur **Utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes non intentionnelles possibles**.
3. Exécutez la tâche planifiée pour marquer les utilisateurs auxquels des rôles d'utilisateur ont peut-être été affectés de manière non intentionnelle.
   Les utilisateurs sont marqués avec la balise **Ext-user-non-intentional**.
4. Passez en revue la liste des utilisateurs marqués et supprimez la balise de tous les utilisateurs pour lesquels vous n'avez pas besoin de corriger les affectations de rôles.
   Le cas échéant, configurez la liste pour afficher la colonne Balise.
5. Exécutez la tâche planifiée pour corriger les affectations de rôles des utilisateurs marqués avec la balise **Ext-user-non-intentional**.
   Cette tâche planifiée apporte les changements suivants :
   - Pour les utilisateurs disposant uniquement du rôle snc_internal, elle supprime le rôle snc_internal et ajoute le rôle snc_external.
   - Pour les utilisateurs disposant du rôle snc_internal et d'un ou plusieurs rôles externes, elle supprime le rôle snc_internal.

   Cette tâche planifiée exécute toutes les règles métier d'insertion ou de suppression sur la table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role].

Corriger les rôles des utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes intentionnelles possibles

Examinez et corrigez les rôles des utilisateurs externes qui peuvent avoir des affectations de rôles internes intentionnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est recommandé de ne pas affecter de rôles internes aux utilisateurs externes. Utilisez cette procédure pour passer en revue et corriger les contacts et les consommateurs qui peuvent avoir les affectations de rôles suivantes :

- Rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes supplémentaires
- Rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes et externes supplémentaires

Traduction automatique

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

Remarque :
Cette tâche de configuration guidée utilise des tâches planifiées pour identifier et corriger les affectations de rôles. Lors de la résolution des affectations de rôles, la tâche planifiée corrige 3 000 utilisateurs à la fois. Si ce groupe comporte plus de 3 000 utilisateurs, changez la configuration de la tâche afin qu'elle s'exécute régulièrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et sélectionnez **Démarrer**.
2. Dans la catégorie Corriger l'attribution de rôle d'utilisateur externe, sélectionnez **Mise en route** , puis sélectionnez **Utilisateurs externes avec de possibles affectations de rôles internes intentionnelles**.
3. Exécutez la tâche planifiée pour marquer les utilisateurs auxquels des rôles d'utilisateur ont peut-être été affectés de manière intentionnelle.
   Les utilisateurs sont marqués avec la balise **Ext-user-intentional**.
4. Passez en revue la liste des utilisateurs marqués et supprimez la balise de tous les utilisateurs pour lesquels vous n'avez pas besoin de corriger les affectations de rôles.
   Le cas échéant, configurez la liste pour afficher la colonne Balise.
5. Exécutez la tâche planifiée pour corriger les affectations de rôles des utilisateurs marqués avec la balise **Ext-user-intentional**.
   Cette tâche planifiée apporte les changements suivants :
   - Pour les utilisateurs disposant du rôle snc_internal et d'un ou de plusieurs rôles internes supplémentaires, le rôle de snc_internal et tous les autres rôles internes sont supprimés, puis ajoute le rôle snc_external.
   - Pour les utilisateurs disposant du rôle snc_internal et d'un ou de plusieurs rôles internes et externes supplémentaires, elle supprime le rôle snc_internal et tous les autres rôles internes.

   Cette tâche planifiée exécute toutes les règles métier de suppression sur la table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role].

Corriger les rôles des utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes intentionnelles

Passez en revue et corrigez les rôles des utilisateurs externes auxquels des rôles internes ont été affectés de manière intentionnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il est recommandé de ne pas affecter de rôles internes à des utilisateurs externes. Utilisez cette procédure pour passer en revue et corriger les contacts et les consommateurs qui disposent des affectations de rôles suivantes :

Rôle snc_internal contenu par un autre rôle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Mise en route**.
2. Dans la catégorie Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe, cliquez sur **Premiers pas**, puis cliquez sur **Utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes intentionnelles**.

Traduction automatique

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

3. Exécutez la tâche planifiée pour marquer les utilisateurs auxquels des rôles d'utilisateur ont été affectés de manière intentionnelle.
   Les utilisateurs sont marqués avec la balise **Ext-user-contained-role**.
4. Passez en revue la liste des utilisateurs marqués.
5. Corrigez manuellement les affectations de rôles des utilisateurs souhaités.

Empêcher les futures affectations de rôles internes pour les utilisateurs externes

Activez une propriété pour empêcher l'affectation du rôle snc_internal à des utilisateurs externes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Mise en route**.
2. Dans la catégorie Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe, cliquez sur **Premiers pas**, puis cliquez sur **Évitez de telles affectations de rôle à l'avenir**.
3. Définissez la propriété `glide.security.explicit_roles.enable_internal_user_blacklist` sur vrai.

Données produit

Configurez les données produit pour Gestion du service clientèle, y compris les modèles de produits, les produits vendus, les éléments de base d'installation et les produits installés.

Configurer les utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et les relations client

Tâche	Description
Configurer les données produit	Configurez les données produit de votre entreprise, notamment : • Modèles de produits : biens ou services que votre société vend et prend en charge. • Produits vendus : produits et composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. • Éléments de base d'installation : éléments représentant les instances qui ont été installées ou mises en service pour un client. • Produits installés : informations sur les produits vendus et la façon dont ils sont déployés ou installés.
Configurer des actifs	Un actif est une instance ou un produit spécifique pris en charge pour un compte ou un consommateur.

Traduction automatique

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

Configurer les utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et les relations client (suite)

Tâche	Description
Créer des relations de contact d'actif	Affectez un actif à un contact de client responsable de la gestion de cet actif.
Créer des contrats de service	Les contrats de service définissent le type d'assistance que les comptes et les consommateurs reçoivent pour leurs produits.
Configurer les autorisations	Les autorisations définissent le type de prise en charge qu'un compte ou un consommateur reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge.
Configurer Customer Contracts and Entitlements	Utilisez l'application de support post-vente pour configurer et afficher les contrats et droits du service clientèle.
Utilisez cette option Workflows de gestion du cycle de vie du client pour gérer le cycle de vie de vos produits vendus	Cette application vous permet de mettre à jour les configurations existantes et de modifier, suspendre, reprendre ou déconnecter les produits vendus et leur hiérarchie complète.
Créer pour des Workflows de ventes et de gestion des commandes produits et services	Utilisez ces workflows pour analyser les opportunités commerciales et les pistes clients, ainsi que les besoins en matière de facturation, de support et de maintenance après la conclusion d'une vente.

Configurer les données produit

Configurez des données de produit, notamment les modèles de produits, les produits vendus, les éléments de base d'installation et les produits installés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Modèles de produits :** un produit est un type de bien ou de service que votre société vend et dont elle assure l'assistance. Les modèles de produits identifient différents types de produits, tels que les services, le matériel, les logiciels ou les consommables.

  Remarque :
  les modèles de produits requièrent le module d'extension Gestion des modèles (com.snc.model).

- **Produits vendus :** produits et composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur.
- **Éléments de base d'installation :** éléments représentant les instances qui ont été installées ou mises en service pour un client.
- **Produits installés :** fournissent des informations sur les produits vendus et sur la façon dont ils sont déployés ou installés. Utilisez les produits installés pour créer une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation.

Traduction automatique

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

Procédure

- Vous pouvez importer les données de produit suivantes à l'aide de la configuration guidée.
  - Importer des modèles de produits avec la configuration guidée
  - Importer des produits vendus avec la configuration guidée
  - Importer des éléments de base d'installation avec la configuration guidée
  - Importer des produits installés avec la configuration guidée
- Vous pouvez créer des données produit à l'aide de l'application Gestion du service clientèle .
  - Créer un modèle de produit
  - Créer des produits vendus
  - Créer des éléments de base d'installation
  - Créer des produits installés
- Vous pouvez configurer les relations et associations suivantes après avoir importé ou créé des données de produit :
  - Modèles de produits
    - Associer des offres de service à des modèles de produits
    - Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue
  - les produits vendus
    - Associer des offres de service à des produits vendus
    - Associer des produits vendus à des contrats

Modèles de produits

Configurez les modèles de produits, tels que le service, le matériel, les logiciels ou les consommables que votre société vend et prend en charge.

Tâche	Description
Importer des modèles de produits avec la configuration guidée	Préparez et importez des données pour chaque type de modèle de produit dans une table différente.
Créer un modèle de produit	Créez un enregistrement pour une version ou une configuration spécifique d'un type de produit que votre société vend et prend en charge.
Associer des services à des modèles de produits	Associez une ou plusieurs offres de service à un modèle de produit pour permettre aux clients de choisir des offres de services pour les produits.
Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue	Créez des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue afin que vos clients puissent demander des services pour des produits.

Importer des modèles de produits avec la configuration guidée

Un produit est un type de bien ou de service que votre société vend et prend en charge. Les modèles de produits identifient différents types de produits, tels que les services, le matériel, les logiciels ou les consommables.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les informations correspondant à chaque type de modèle de produit sont stockées dans une table différente. Par exemple, les modèles de produits de service sont stockés dans la table Modèle de service [cmdb_service_product_model].

Remarque :
les modèles de produits requièrent le module d'extension Gestion des modèles (com.snc.model).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Mise en route**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer des modèles de produits**.
3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer un modèle de produit

Créez un enregistrement pour un type de produit que votre entreprise vend et pour lequel elle offre une assistance.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Confirmez que le module d’extension Model Management (com.snc.model) est installé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un modèle de produit est une version ou configuration spécifique d'un produit. Créez des modèles de produits hiérarchiques qui représentent l'ensemble de produits que votre organisation offre à ses clients et définissez les relations entre les différents modèles de produits. Définissez si un produit fait l’objet d’un suivi en tant qu’actif, CI ou les deux. En outre, identifiez ou créez le CI et les classes d’actifs pour capturer les informations de configuration des modèles de produits.
Les modèles de produits fournissent aux agents du service client et aux clients une compréhension commune des produits utilisés par un client particulier. Les clients peuvent consulter les produits achetés sur le Customer Service Portal et peuvent ouvrir des tickets pour tous les problèmes auxquels ils sont confrontés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Modèles de produits**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez le type de modèle de produit à créer :
   - **Modèle d'application**
   - **Modèle de consommable**
   - **Modèle de contrat**
   - **Installation**

Traduction automatique

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

- **Matériel**
- **Service**
- **Logiciel**

4. Renseignez les champs du modèle de produit sélectionné comme il convient.
   Voir les champs de formulaire de modèle pour les descriptions de champs.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> Dans la liste connexe **Produit vendu**, vous pouvez voir tous les comptes et consommateurs auxquels le modèle de produit a été vendu.

Associer des services à des modèles de produits

Permettez aux clients de sélectionner des services pour les produits en associant des services à des modèles de produits.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un modèle de produit peut être associé à plusieurs services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Modèles de produits**.
2. Sélectionnez un modèle de produit.
3. Configurez le formulaire pour afficher la liste connexe Services.
   Pour plus d'informations, voir Ajouter une liste connexe à un formulaire .
4. Dans la liste connexe Services, cliquez sur **Nouveau** ou **Modifier** pour ajouter une offre de service existante au modèle de produit.

Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue

Permettez aux clients de demander des services pour les produits qu'ils possèdent. Créez des définitions pour les services qui prennent en charge vos produits, puis configurez les définitions de service pour les associer aux produits et éléments de catalogue appropriés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la fonctionnalité Définitions de service pour créer des définitions pour les services qui sont proposés pour prendre en charge vos produits. Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Types de tickets du service clientèle .

À partir des portails client et consommateur, les utilisateurs finaux peuvent sélectionner les services disponibles à partir du Widget du portail de services. Lors de la sélection d'un service, le créateur d'enregistrement associé à la définition de service s'affiche. La soumission du créateur d'enregistrement crée un ticket du type de ticket correct.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Créez une définition de service.
2. Associez un produit à une définition de service.
3. Associez un ou plusieurs éléments de catalogue à une définition de service.

Information associée

Consulter les informations sur un produit depuis le Customer Service Portal

Configurer la base d'installation

Suivez les produits et services achetés par un client, la façon dont ils ont été installés ou mis en service, ainsi que la configuration détaillée de chaque élément installé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

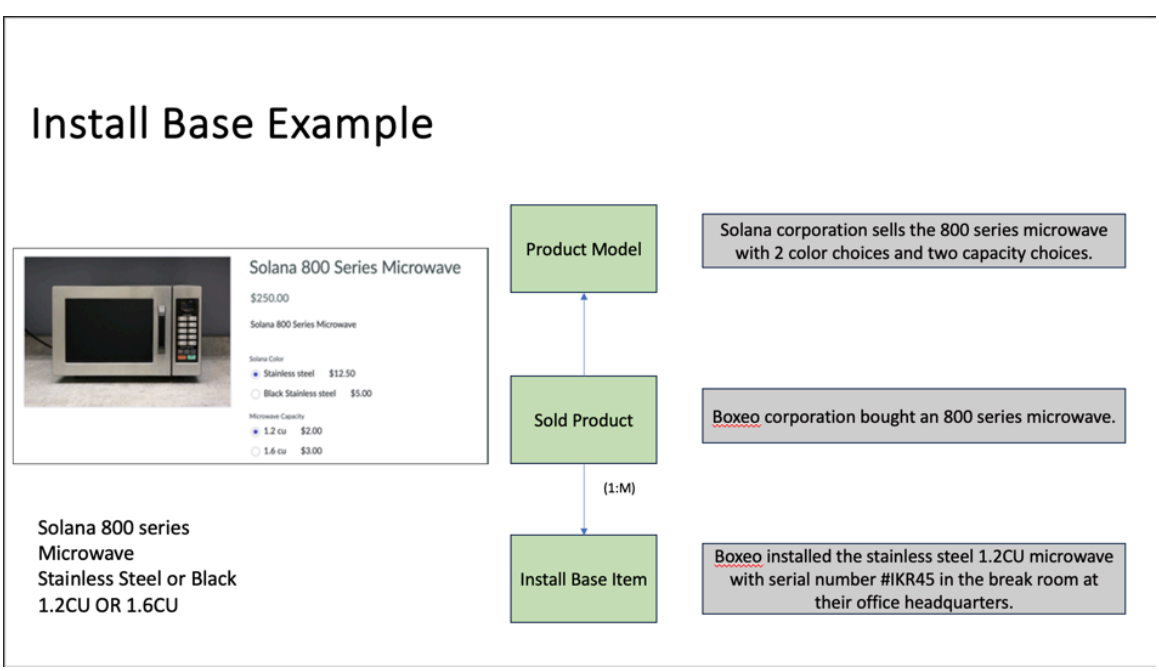
Installez le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) à partir de .ServiceNow Store

Capturez la base d'installation pour un client en créant des produits vendus, des éléments de base d'installation et des produits installés. Cela permettrait aux agents du service clientèle de retracer les problèmes jusqu'au produit concerné, aux instances de ce produit et à d'autres entités ayant un impact sur leur fonctionnement.

Avant de configurer votre base d'installation, créez vos données produit en créant ou en important des modèles de produits. Pour plus d'informations, consultez Configurer les données produit.

Utilisation de la gestion de la base d'installation

Cet exemple montre le récapitulatif de l'achat du client sur le micro-ondes Solana.



La configuration de votre base d'installation comporte trois étapes.

Traduction automatique

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

Description du module d'extension de gestion de base d'installation Customer Service

Produits vendus	Créez un produit vendu pour fournir aux clients, aux consommateurs et aux agents du service clientèle une visibilité sur les produits et services vendus à un compte ou à un consommateur.
Éléments de base d'installation	Créez un élément de base d'installation pour suivre les instances qui ont été mises en service pour un compte ou un consommateur. Un élément de base d'installation peut être n'importe quel élément de configuration qui a été rendu accessible aux clients. Pour les produits software-as-a-service (SaaS), un élément de base d'installation fait référence à un élément de configuration de service d'application.
Produits installés	Créez un produit installé pour suivre les informations relatives aux instances dans lesquelles un produit vendu est déployé pour un compte ou un consommateur. Un produit vendu peut avoir plusieurs enregistrements de produits installés en fonction du nombre d'instances du produit utilisées.

Vous pouvez créer des produits vendus, des éléments de base d'installation et des produits installés en tant qu'enregistrements individuels, les importer en vrac ou les créer depuis un enregistrement de compte ou de consommateur.

Les agents du service client peuvent afficher les informations de la base d'installation dans Espace de travail d'agent. Les clients peuvent afficher les informations de la base d'installation sur le Customer Service Portal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie des données de base, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Description de la base d'installation

Tâche	Description
Importer des produits vendus	Permet d'importer des produits vendus pour suivre les produits ou services vendus à un compte ou à un consommateur.
Importer les éléments de base d'installation	Permet d'importer des éléments de base d'installation qui représentent les éléments installés ou mis en service pour un client.

Traduction automatique

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

Tâche	Description
Importer des produits installés	Importez des produits installés pour créer une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

les produits vendus

Créez ou importez des produits vendus pour fournir aux clients, aux consommateurs et aux agents de service clientèle une vue des produits et services qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. Un produit vendu peut avoir des éléments vendus enfants et parents dans une structure hiérarchique.

Les produits vendus sont des produits et des composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. En examinant quels produits et composants ont été vendus à un compte ou à un consommateur, vous pouvez obtenir une vue d'ensemble de tous les produits qui ont été vendus à ce compte ou à ce consommateur. Un produit vendu peut avoir des produits vendus enfants et parents dans une structure hiérarchique. Par exemple, si des problèmes surviennent avec un élément de configuration, les agents du service clientèle peuvent suivre le produit vendu affecté sur le formulaire de ticket.

Depuis le formulaire des produits vendus, vous pouvez modifier les éléments de base d'installation, créer des autorisations et des tickets, et ajouter des contrats. Pour en savoir plus sur la création d'autorisations, reportez-vous à la section Créer un droit.

Configurer les produits vendus

Tâche	Description
Importer des produits vendus avec la configuration guidée	À l'aide de la configuration guidée, importez des produits vendus afin de suivre les produits ou services vendus à un compte ou à un consommateur.
Créer un produit vendu	Créez un produit vendu pour faire le suivi des produits ou des services vendus à un compte ou à un consommateur.
Associer des offres de service à des produits vendus	Associez une offre de service à un produit vendu pour fournir aux agents de service clientèle une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de services.
Associer des produits vendus à des contrats	Associer les produits vendus aux contrats pour capturer des informations complètes sur la base d'installation d'un client.

Importer des produits vendus avec la configuration guidée

Les produits vendus sont des produits et des composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. À l'aide de la configuration guidée, importez des produits vendus afin de suivre les produits ou services vendus à un compte ou à un consommateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche donne une vue d'ensemble du produit complet vendu à un compte ou à un consommateur. Un produit vendu peut avoir des éléments vendus enfants et parents dans une structure hiérarchique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Mise en route**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer des produits vendus**.
3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer un produit vendu

Créez un produit vendu pour faire le suivi des produits ou des services vendus à un compte ou à un consommateur.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension Gestion de la base d'installation du Service clientèle (com.snc.install_base), Service clientèle avec Gestion des portefeuilles de services (SPM) (com.snc.csm_spm) et Gestion du catalogue de produits Core (com.sn_prd_pm) sont installés.

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Produit vendu.
   Pour en savoir plus sur les descriptions, reportez-vous à la section Formulaire de produit vendu.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes Produits vendus enfants, Éléments de base d'installation, Tickets, Autorisations, Contrats, Contacts supplémentaires et Consommateurs supplémentaires s'affichent.
5. Renseignez les listes connexes selon vos besoins.

Listes connexes des produits vendus

Liste connexe	Description
Produits vendus enfants	Créez un produit vendu enfant en sélectionnant **Nouveau**.
Éléments de base d'installation	Modifiez un élément de base d'installation en sélectionnant **Modifier**.
Tickets	Ajoutez un ticket au produit vendu en sélectionnant **Nouveau**. Le système affiche automatiquement tous les tickets ouverts liés au produit vendu.

Traduction automatique

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

Liste connexe	Description
Droits	Ajoutez une autorisation pour le produit vendu en sélectionnant **Sélectionner**. **Remarque :** les gestionnaires du service client créent des autorisations. Les agents du service client peuvent consulter les autorisations.
Contrats	Associez un contrat au produit vendu en sélectionnant **Modifier**. **Remarque :** vous pouvez également associer un contrat à un produit vendu depuis le formulaire des contrats de service. Les gestionnaires du service client associent les contrats aux produits vendus. Les agents du service client peuvent afficher les informations du contrat.
Contacts supplémentaires	Ajoutez des contacts supplémentaires au produit vendu en sélectionnant **Nouveau**. Vous pouvez associer un contact à un produit vendu en définissant son nom et sa responsabilité. Les contacts supplémentaires ajoutés peuvent être issus du même compte, d'un compte partenaire ou de relations de contact. Vous pouvez consulter la liste connexe des contacts supplémentaires pour les produits vendus associés au compte B2B. **Remarque :** À partir de la Utah version, la table sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact est déconseillée pour les nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la table continue d'être prise en charge et étend la table des parties connexes du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party].
Consommateurs supplémentaires	Ajoutez d'autres consommateurs au produit vendu en sélectionnant **Nouveau**. Vous pouvez associer un consommateur à un produit vendu en définissant son nom et sa responsabilité.

Traduction automatique

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

Liste connexe	Description
	Vous pouvez consulter la liste connexe des consommateurs supplémentaires pour les produits vendus associés au compte B2C. **Remarque :** À partir de la Utah version, la table sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact est déconseillée pour les nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la table continue d'être prise en charge et étend la table Parties connexes du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party].
Parties connexes du produit vendu	Ajoutez des contacts, des comptes et des consommateurs en tant que parties liées en sélectionnant **Nouveau**.

Remarque :
Pour les relations interentreprises et interentreprises vers consommateurs, vous pouvez afficher les contacts supplémentaires et les consommateurs supplémentaires dans les listes connexes des produits vendus et vous pouvez également ajouter de nouveaux enregistrements.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le produit vendu est ajouté au compte ou au consommateur que vous avez sélectionné. Sélectionnez un compte ou un consommateur pour afficher la liste de tous les produits vendus qui sont associés au compte ou au consommateur. Vous pouvez également afficher une liste des produits vendus en fonction du modèle de produit.

   Remarque :
   vous pouvez également créer des produits vendus directement depuis un compte ou un consommateur.

   a. Accédez à la **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** ou **Service clientèle** > **Client** > **Consommateur**.
   b. Sélectionnez un compte ou un consommateur.
   c. Sélectionnez la liste connexe Produits vendus.
   d. Sélectionnez **Nouveau**.

Information associée

Créer et gérer des produits vendus pour un emplacement d'entreprise

Modifier un contrat

Créer un droit

Associer des offres de service à des produits vendus

Associez une offre de service à un produit vendu pour donner aux agents du service client une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Traduction automatique

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

Assurez-vous que le module d'extension Customer Service with Service Portfolio Management (SPM) (com.snc.csm_spm) est installé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez l'enregistrement dans lequel vous souhaitez associer des offres de service.
3. Dans le champ **Offre de service**, sélectionnez une offre de service existante.

   Remarque :
   Le champ **Offre de service** peut ne pas s'afficher par défaut dans l'interface utilisateur. Si cela se produit, ajoutez le champ **Offre de service** à l'aide de la mise en page du formulaire.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Créer une offre de service

Associer des produits vendus à des contrats

Capturez les informations complètes sur la base d'installation d'un client en associant des produits vendus à des contrats.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Associez des produits vendus à des contrats afin que vos agents du service client qui travaillent sur des tickets puissent :

- Vérifier un produit vendu et consulter tous les contrats existants pour ce produit vendu.
- Voir quels produits ont été vendus au client en vertu du contrat.
- Suivre la date d'ajout des produits vendus au contrat, et leur durée de couverture.

Vous pouvez également associer un produit vendu à un contrat depuis le formulaire de produit vendu.

Un produit vendu peut faire partie de plusieurs contrats. Si un produit vendu est supprimé, il est également supprimé de tout contrat associé. Si un contrat est supprimé, le produit vendu reste inchangé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Contrats de service**.
2. Cliquez sur le contrat auquel vous souhaitez ajouter un produit vendu.
3. Dans la liste connexe **Produits couverts** , cliquez sur **Nouveau** pour associer des produits vendus au contrat.
   La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte.

   Cliquez sur **Filtrer** pour afficher la liste de tous les produits vendus. Vous pouvez ajouter uniquement les produits vendus qui appartiennent au compte sélectionné ou à la hiérarchie des comptes.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

5. Dans la liste connexe **Produits couverts**, cliquez sur l'action de liste connexe **Ajouter tous les produits vendus enfants** pour ajouter tous les produits vendus enfants au contrat sans avoir à les sélectionner un par un.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Éléments de base d'installation

Créez un élément de base d'installation pour suivre les instances qui ont été mises en service pour un compte ou un consommateur. Un élément de base d'installation peut être n'importe quel élément de configuration qui a été rendu accessible aux clients. Pour les produits software-as-a-service (SaaS), un élément de base d'installation fait référence à un élément de configuration de service d'application.

Tâche	Description
Importer des éléments de base d'installation avec la configuration guidée	Utilisez la configuration guidée pour importer des éléments de base d'installation afin de pouvoir suivre les instances qui ont été mises en service pour un compte ou un consommateur.
Créer un élément de base d'installation	Créez un élément de base d'installation qui représente l'instance du produit qui a été configuré pour un client. L'élément de base d'installation vous permet de suivre tous les achats effectués par un client.
Associer plusieurs éléments de base d'installation à un ticket	Associez un ou plusieurs éléments de base d'installation connexes à un ticket pour accéder à tous les éléments de base d'installation associés à l'élément de base d'installation parent.
Caractéristiques de la base d'installation	Configurez les caractéristiques des éléments de base d'installation pour fournir des informations sur les exigences de service et garantir des services de maintenance en temps opportun pour l'élément de base d'installation.

Importer des éléments de base d'installation avec la configuration guidée

Les éléments de base d'installation représentent les instances du produit qui ont été configurées pour un client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque élément de base d'installation fait référence à l'enregistrement de l'élément de configuration du client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Mise en route**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer les éléments de base d'installation**.
3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.

Traduction automatique

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

5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer un élément de base d'installation

Créez un élément de base d'installation dans l'application Gestion du service clientèle qui représente l'instance du produit configuré pour un client. L'élément de base d'installation vous permet de suivre tous les achats effectués par un client.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est installé.

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un élément de base d'installation est un élément de configuration (CI) qui a été rendu accessible aux clients. Pour les produits software-as-a-service (SaaS), un élément de base d'installation fait référence à un élément de configuration de service d'application. Chaque élément de base d'installation fait référence à l'enregistrement de l'élément de configuration du client. Si des problèmes surviennent avec un élément de configuration, les agents du service clientèle peuvent retrouver les éléments de base d'installation que le ticket affecte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Éléments de base d'installation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de base d'installation

Champ	Description
Numéro	ID unique de l'élément de base d'installation. Ce champ est automatiquement renseigné, mais vous pouvez le modifier.
Nom	Nom de l'élément de base d'installation.
Élément de configuration	Élément de configuration associé à l'élément de base d'installation. Le rôle sn_customerservice_manager doit également avoir le rôle app_service_user pour créer les éléments de base d'installation pour la classe d'élément de configuration du service d'application. Pour plus d'informations, voir Services d'application . Les modèles de service ont une catégorie de modèle appelée service d'application, qui relie un modèle de service à la classe CI de service d'application. Pour plus d'informations, voir Modèles et catégories de modèle .
Organisation de services	Entité interne ou externe qui est impliquée dans la prestation d'un service au client.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez une organisation de services, les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sont masqués. Le champ **Organisation de services** n'est actif que lorsque le module d'extension Organisation de services (com.snc.service_organization) est installé.
Compte	Compte associé à l'élément de base d'installation. **Remarque :** si vous saisissez un compte, le champ **Consommateur** est masqué. Le champ Consommateur n'est actif que lorsque le module d'extension B2B2C est installé.
Contact	Contact du compte principalement responsable de l'élément de base d'installation.
Consommateur	Consommateur associé à l'élément de base d'installation. **Remarque :** Le champ Compte est masqué si le champ **Consommateur** est renseigné en premier.
Appartenant à	Directeur commercial de l'élément de base d'installation. Si le directeur commercial est saisi dans l'élément de configuration, ce champ est automatiquement renseigné avec les informations de l'élément de configuration.
Pris en charge par	Si le CI contient ces informations, ce champ est automatiquement renseigné avec les informations de l'élément de configuration.
Contexte de service	Service associé au CI sous-jacent pour calculer la gravité de l'impact à partir de Gestion des événements. Pour plus d'informations, consultez État de l'intégrité du service pour la base d'installation. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Opérations du service client proactif avec Gestion des événements est installé. L'état de l'intégrité d'un élément de base d'installation s'affiche uniquement si un élément de base d'installation possède un CI et un contexte de service qui lui sont associés. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ.
Élément de base d'installation parent	Élément de base d'installation parent de l'élément de base d'installation actuel.
Élément de base d'installation racine	Élément de base d'installation utilisé pour extraire toute la hiérarchie de base d'installation en une seule requête.
Ménage	Ménage associé à l'élément de base d'installation. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Service clientèle Household (com.snc.household) est installé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Produit	Modèle de produit associé à une base d'installation et utilisé pour identifier les services associés à n'importe quel modèle de produit. **Remarque :** Un modèle de produit doit avoir une spécification unique. La spécification associée au modèle de produit s'affiche uniquement sur le formulaire de base d'installation.
Emplacement	Emplacement associé au produit.
État	État actuel de l'élément de base d'installation et représente les différentes phases du cycle de vie. **Remarque :** L'état de l'élément de base d'installation détermine les champs **Actif** et Date de **désinstallation** du formulaire de base d'installation.
Statut	Option qui détermine si le produit est d'origine ou s'il s'agit d'un remplacement.
Étape du cycle de vie	Étape du cycle de vie CSDM d'un élément de base d'installation.
Statut de l'étape du cycle de vie	Statut de l'étape du cycle de vie CSDM d'un élément de base d'installation.
Actif	Option qui indique si la base d'installation est active ou inactive. Si l'état est actif, des tickets connexes pour un produit peuvent être créés. **Remarque :** Une synchronisation entre l'état actif, la date d'installation et la date de désinstallation est toujours présente. Sur le formulaire de base d'installation, si **l'état** est **En cours d'utilisation**, cela signifie que l'option **Actif** est sélectionnée. L'option **Actif** reste désélectionnée si **l'état** est défini sur **Inactif**.
Date d'installation	Date à laquelle la base d'installation devient active.
Date de désinstallation	Date à laquelle la base d'installation devient inactive.
Actif	Actif associé à une base d'installation.
Spécification	Spécification associée à un élément de base d'installation. Option qui aide à exécuter les commandes pour créer un élément de base d'installation et sa hiérarchie. **Remarque :** Le champ **Spécification** n'apparaît que pour les agents, les gestionnaires et les profils des contributeurs CSM.

Remarque :
Dans la vue de liste de l'élément de base d'installation, vous pouvez filtrer les données par condition, par élément actif, par date de désinstallation et par actif.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes Produits vendus, Autorisations et Tickets s'affichent.

Traduction automatique

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

5. Renseignez les listes connexes comme décrit dans la table suivante.

Listes connexes des éléments de base d'installation

Liste connexe	Description
Éléments de base d’installation enfants	Liste de toutes les bases d’installation enfants associées à l’élément de base d’installation parent.
Produits vendus	Liste des produits vendus qui sont associés à un élément de base d’installation. Modifiez un produit vendu en sélectionnant **Modifier**.
Tickets	Liste des tickets associés à un élément de base d’installation.
Tous les tickets	Liste de tous les tickets associés à une base d’installation dans la hiérarchie de base d’installation. **Remarque :** La liste connexe Tous les tickets s’affiche uniquement lorsqu’une hiérarchie de base d’installation est ajoutée à l’élément de base d’installation.
Droits	Liste des autorisations associées à un élément de base d’installation. Ajoutez un droit pour l’élément de base d’installation en sélectionnant **Nouveau**. **Remarque :** les gestionnaires du service client peuvent créer des autorisations. Les agents du service client peuvent consulter les autorisations.
Contrats	Liste des contrats associés à une base d’installation. Modifiez un contrat en sélectionnant **Modifier**.
Parties connexes de la base d'installation	Liste des contacts, des consommateurs, des comptes, des membres, des contributeurs et des organisations de services qui ont accès à une base d’installation. Pour plus d’informations sur les parties liées de la base d’installation, reportez-vous à la section Créer des configurations des parties associées.

Pour en savoir plus sur les listes connexes, reportez-vous à Liste connexe pour un élément de base d’installation.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

L’élément de base d’installation est ajouté au compte ou au consommateur que vous avez sélectionné. Vous pouvez sélectionner un compte ou un consommateur pour afficher une liste de tous les éléments de base d’installation associés au compte ou au consommateur.

Remarque :
vous pouvez également créer des éléments de base d'installation directement depuis un compte ou un consommateur.

a. Accédez à la **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** ou **Service clientèle** > **Client** > **Consommateur**.

b. Sélectionnez un compte ou un consommateur.

c. Sélectionnez la liste connexe Éléments de base d’installation.

d. Sélectionnez **Nouveau**.

Information associée

Créer et gérer des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise

Liste connexe pour un élément de base d’installation

Dans l’application Gestion du service clientèle , vous pouvez utiliser la liste connexe Base d’installation pour suivre les informations relatives à la hiérarchie de la base d’installation, aux tickets, aux autorisations et à d’autres entités. En utilisant ces tableaux, vous pouvez comprendre les achats de vos clients et fournir un support après-vente efficace.

Liste connexe pour l’élément de base d’installation

Liste connexe	Description
Créer un élément de base d’installation enfant	Liste de tous les éléments de base d’installation enfants associés à l’élément de base d’installation parent.
Produits vendus	Liste de tous les produits ou services vendus à un client. Pour plus d’informations sur la création d’un produit vendu, reportez-vous à la section Créer un produit vendu.
Tickets	Liste de tous les tickets associés à l’élément de base d’installation actuel. La liste des tickets permet aux agents du service clientèle d’accéder à tous les tickets et problèmes associés à une base d’installation au même endroit. Pour plus d’informations sur les tickets et l’accès aux tickets, reportez-vous à Base du modèle de service Cas.
Tous les tickets	Liste de tous les tickets enfants associés à l’élément de base d’installation parent. **Remarque :** Vous ne pouvez pas voir les tickets parents associés à un élément de base d’installation enfant.
Créer un droit	Liste des tickets existants pour un compte, un produit ou un contrat de service qui définit le type de support qu’un client reçoit. Pour en savoir plus

Traduction automatique

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

Liste connexe pour l'élément de base d'installation (suite)

Liste connexe	Description
	sur les autorisations, reportez-vous à Configurer les autorisations.
Modifier un contrat	Liste de tous les contrats associés à l'élément de base d'installation actuel.
Parties connexes de la base d'installation	Liste de toutes les parties supplémentaires qui ont accès à un élément de base d'installation. Vous pouvez ajouter des parties connexes uniquement à l'élément de base d'installation racine. Pour en savoir plus sur la liste des parties liées et des responsabilités par défaut, reportez-vous à la section Créer des configurations des parties associées. Pour ajouter une partie liée à une base d'installation, reportez-vous à la section Ajouter des parties connexes à un élément de base d'installation.

Créer un élément de base d'installation enfant

Créez un élément de base d'installation enfant dans l'application Gestion du service clientèle pour afficher une liste de tous les tickets et problèmes de l'élément de base d'installation parent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une liste connexe de base d'installation enfant fournit des informations sur toutes les bases d'installation enfant de l'élément de base d'installation actuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produit** > **Élément de base d'installation**.
2. Dans la section de liste connexe du formulaire Base d'installation, sélectionnez un élément de base d'installation et ouvrez **Éléments de base d'installation enfants**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le champ **Élément de base d'installation parent** du formulaire de la nouvelle base d'installation est automatiquement renseigné ou est défini par défaut sur la sélection de base d'installation actuelle. Les champs **Compte** et **Contact** sont automatiquement renseignés sur le formulaire de base d'installation enfant.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un droit

Créez une autorisation dans l'application Gestion du service clientèle pour afficher les tickets existants pour un compte, un produit ou un contrat de service. La création d'une autorisation vous aide à comprendre le niveau de prise en charge et les canaux de communication qu'un agent peut utiliser.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créer une autorisation pour définir le type de prise en charge qu'un client reçoit.

Procédure

1. Ouvrez un élément de base d'installation et, dans la liste connexe, sélectionnez **Autorisations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer les autorisations et Créer des autorisations pour des entités CSM.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Modifier un contrat

Permettez à un agent ou à un gestionnaire de modifier un contrat ouvert lié à l'élément de base d'installation parent dans l'application Gestion du service clientèle .

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste connexe des contrats fournit une liste de tous les contrats associés à l'élément de base d'installation actuel.

Procédure

1. Ouvrez un élément de base d'installation et, dans la liste connexe, sélectionnez **Contrats**.
2. Pour modifier un contrat, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste des contrats, sélectionnez le contrat que vous voulez lier à l'élément de base d'installation.

   Remarque :
   La liste des contrats affichés est liée à l'option **Compte** que vous avez sélectionnée dans le formulaire Base d'installation.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Associer plusieurs éléments de base d'installation à un ticket

Dans l'applicationGestion du service clientèle, vous pouvez associer un ou plusieurs éléments de base d'installation connexes à un ticket pour accéder à tous les éléments associés à l'élément de base d'installation parent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager et admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Tickets** > **Tout**.
2. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez associer les multiples éléments de base d'installation.
3. Ouvrez la liste connexe Éléments de base d'installation affectés.
4. Sélectionnez **Modifier**.

Traduction automatique

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

5. Dans la liste des éléments de base d'installation existante dans la zone **Collection** , sélectionnez la base d'installation que vous souhaitez ajouter en sélectionnant la flèche vers la droite.
   La base d'installation que vous sélectionnez s'affiche dans la zone **de liste Éléments de base d'installation affectés** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Caractéristiques de la base d'installation

Les gestionnaires du service client peuvent créer les caractéristiques des éléments de base d'installation, tandis que les administrateurs peuvent capturer et suivre les caractéristiques des éléments de base d'installation à l'aide de l'application Gestion du service clientèle . Ces caractéristiques peuvent fournir des informations sur les besoins de service et vérifier les services de maintenance en temps opportun pour l'élément de base d'installation.

Vue d'ensemble

Les caractéristiques de la base d'installation permettent à des flux tels que la gestion des tickets, la gestion des services sur site, la maintenance planifiée et les besoins de service réactifs de se produire sur une planification. Certaines caractéristiques de la base d'installation sont configurables et varient d'un produit à l'autre. Les caractéristiques du modèle de produit ne sont pas configurables et sont directement extraites du modèle de produit associé à l'élément de base d'installation.

Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent créer les caractéristiques pour les éléments de base d'installation. Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur peuvent activer le module d'extension Caractéristiques de la base d'installation [com.snc.install_base_characteristics] pour capturer et afficher toutes les caractéristiques de base d'installation sur le formulaire Base d'installation. Pour activer le module d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

Le modèle de données Caractéristiques de la base d'installation représente la façon dont les caractéristiques d'un élément de base d'installation sont stockées. Pour en savoir plus sur les différents champs et tables dans lesquels ils sont stockés, reportez-vous à la section Modèle de données pour les caractéristiques de l'élément de base d'installation.

Rôles

Avec le rôle administrateur, vous pouvez suivre les caractéristiques pour fournir les informations produit requises aux administrateurs, aux agents, aux personnes concernées de l'entreprise et aux clients. Vous pouvez également suivre les services associés à un élément de base d'installation au moment de l'achat. Avec ce rôle, vous pouvez capturer les caractéristiques configurables et non configurables pour afficher les spécifications de configuration d'un élément de base d'installation.

Avec le rôle sn_customerservice_manager, vous pouvez créer un ensemble de caractéristiques configurables pour un élément de base d'installation sur l'application Gestion du service client (CSM) . Cela vous permet d'afficher les détails de l'élément de base d'installation et de ses services associés. Une fois que vous avez créé une caractéristique de base d'installation, cette caractéristique apparaît dans la liste connexe sur le formulaire d'élément de base d'installation. Pour plus d'informations, consultez Créer les caractéristiques de base d'installation pour un élément de base d'installation.

Il existe différents rôles fonctionnels et granulaires pour fournir différents niveaux d'autorisations aux utilisateurs. Pour plus d'informations sur les différents niveaux d'accès, reportez-vous à la section Rôles de sécurité pour les caractéristiques de base d'installation.

Traduction automatique

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

Caractéristiques de la base d'installation

Les caractéristiques de la base d'installation sont stockées dans la table Caractéristiques de la base d'installation [sn_install_base_item_characteristic]. Toutefois, les caractéristiques de la base d'installation et du modèle de produit sont affichées dans les listes connexes Caractéristiques de la base d'installation et Modèle de produit du formulaire de base d'installation. Vous pouvez utiliser l'option de recherche de texte sur la plateforme et les portails Customer Service pour rechercher les caractéristiques dans la table des caractéristiques de la base d'installation.

Vous pouvez afficher les caractéristiques de base d'installation sur Service clientèle, Service consommateur et Portail de services d'emplacement d'entreprise (BLSP).

Sous l'en-tête **Support** de la page d'accueil du portail, vous pouvez afficher les informations sur les caractéristiques de base d'installation associées à l'élément de base d'installation parent. Les caractéristiques associées aux éléments enfants ne sont pas visibles sur les portails. Pour plus d'informations sur les éléments de base d'installation du Portail de service clientèle, reportez-vous à la section Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal.

Modèle de données pour les caractéristiques de l'élément de base d'installation

Le modèle de données pour les caractéristiques de l'élément de base d'installation représente la façon dont les caractéristiques d'un élément de base d'installation sont stockées dans l'application Gestion du service clientèle . Le modèle de données fait référence aux valeurs et aux options des caractéristiques et fournit une vue de la façon de stocker un ensemble de caractéristiques associées à un élément de base d'installation.

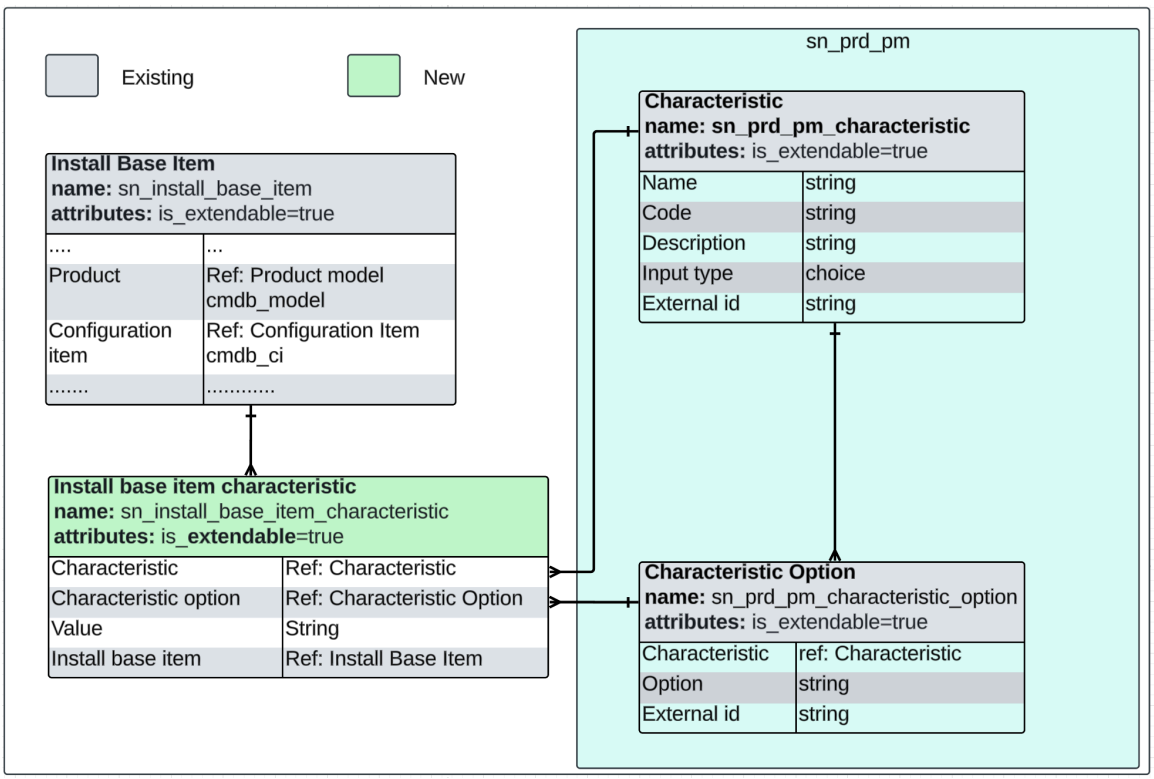
L'application Gestion du service clientèle dispose de plusieurs rôles fonctionnels et granulaires qui fournissent des niveaux d'accès pour créer, lire et mettre à jour les caractéristiques d'un élément de base d'installation. La table des caractéristiques d'élément de base d'installation [sn_install_base_item_characteristic] comprend différents rôles de sécurité et modules d'extension. Pour plus d'informations sur les rôles de sécurité, reportez-vous à la section Rôles de sécurité pour les caractéristiques de base d'installation.

Le diagramme suivant montre le modèle de données pour les caractéristiques de base d'installation. Le modèle de données représente les tables nouvelles et existantes d'élément de base d'installation et de caractéristiques d'élément de base d'installation.

Traduction automatique

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

Modèle de données pour les caractéristiques de la base d'installation



Le tableau suivant décrit les différents champs du formulaire Caractéristiques de la base d'installation.

Table des caractéristiques de l'élément de base d'installation

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique associée à l'élément de base d'installation.
Option de la caractéristique	Option de caractéristique que vous avez choisie dans une liste d'options pour la caractéristique sélectionnée. **Remarque :** Ce champ est disponible lorsque la caractéristique que vous sélectionnez est un choix, un booléen ou une option de type case à cocher.
Valeur	Valeur de chaîne pour la caractéristique sélectionnée. **Remarque :** Ce champ est disponible lorsque la caractéristique que vous sélectionnez attend une entrée de chaîne et n'est pas une option, un booléen ou une case à cocher.

Traduction automatique

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

Table des caractéristiques de l'élément de base d'installation (suite)

Champ	Description
Élément de base d'installation	Élément de base d'installation auquel les caractéristiques sont ajoutées.

Rôles de sécurité pour les caractéristiques de base d'installation

Vous pouvez affecter des rôles fonctionnels et granulaires aux utilisateurs et aux Gestion du service client (CSM) administrateurs afin qu'ils puissent accéder aux différentes options et fonctionnalités des caractéristiques de la base d'installation.

Les rôles fonctionnels et granulaires sont assortis de différents niveaux d'autorisations pour la configuration des caractéristiques de la base d'installation sur l'application Gestion du service client (CSM) .

Les tableaux suivants décrivent les différents rôles fonctionnels et granulaires et leurs descriptions.

Rôles fonctionnels pour les caractéristiques de base d'installation

Titre du rôle	Module d'extension requis	Description	Contient des rôles	Ajouté aux rôles
sn_install_base.install_base_viewer	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_characteristics] et Product Catalog Management Core [sn_prd_pm module d'extension	Ce rôle permet d'accéder en lecture à un élément de base d'installation, à ses caractéristiques et à toutes les caractéristiques du modèle de produit. Ce rôle est destiné aux utilisateurs internes uniquement.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer • sn_install_base.install_base_read_granular	sn_install_base.install_base_manager
sn_install_base.customer_install_base_viewer	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_characteristics] et Product Catalog Management Core [module d'extension sn_prd_pm]	Ce rôle fournit un accès en lecture à un élément de base d'installation, à ses caractéristiques et uniquement aux caractéristiques de modèle de produit visibles par le client. Ce rôle est destiné aux utilisateurs externes uniquement.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_granula • sn_install_base.install_base_read_granular	Néant
sn_install_base.install_base_manager	Gestion de base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base_characteristics]	Ce rôle permet de gérer les éléments de base d'installation et leurs caractéristiques. Ce	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_wri • sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_cre • sn_install_base.install_base_viewer	Néant

Traduction automatique

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

Rôles fonctionnels pour les caractéristiques de base d'installation (suite)

Titre du rôle	Module d'extension requis	Description	Contient des rôles	Ajouté aux rôles
		rôle est destiné aux utilisateurs internes uniquement.		

Rôles granulaires pour les caractéristiques de base d'installation

Titre du rôle	Module d'extension requis	Description	Contient des rôles	Ajouté au rôle
sn_ib_chars.install_base_caracteristiques_read	Caractéristiques de la base d'installation du Service clientèle [com.snc.install_base_characteristics]	Ce rôle granulaire fournit un accès en lecture granulaire aux caractéristiques de l'élément de base d'installation.	sn_prd_pm.characteristics_viewer	• sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_install_base.install_base_vie • sn_install_base.customer_insta
sn_ib_chars.install_base_caracteristiques_create	Caractéristiques de la base d'installation du Service clientèle [com.snc.install_base_characteristics]	Ce rôle granulaire fournit un accès de création granulaire aux caractéristiques de l'élément de base d'installation.	sn_ib_chars.install_base_caracteristiques_read	sn_install_base.install_base_caracteristiques_manager
sn_ib_chars.install_base_caracteristiques_write	Caractéristiques de la base d'installation du Service clientèle [com.snc.install_base_characteristics]	Ce rôle granulaire fournit un accès en écriture granulaire aux caractéristiques de l'élément de base d'installation.	sn_ib_chars.install_base_caracteristiques_read	sn_install_base.install_base_caracteristiques_manager

Créer les caractéristiques de base d'installation pour un élément de base d'installation

Créez un ensemble de caractéristiques configurables pour un élément de base d'installation sur l'application Gestion du service client (CSM) . Vous pouvez ensuite afficher les détails de l'élément de base d'installation et des services qui lui sont associés .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque produit possède son propre ensemble d'attributs, dont certains sont configurables par l'utilisateur et d'autres non. Les caractéristiques configurables sont un ensemble de caractéristiques liées à un élément de base d'installation que l'utilisateur peut choisir ou personnaliser au moment de l'achat. Ces caractéristiques diffèrent d'un utilisateur à l'autre et d'un produit à l'autre. Cependant, les caractéristiques non configurables sont des caractéristiques fixes liées à un élément de base d'installation et ne peuvent pas être choisies ou personnalisées par l'utilisateur au moment de l'achat. Pour en savoir plus sur les caractéristiques, reportez-vous à la section Caractéristiques de la base d'installation.

Traduction automatique

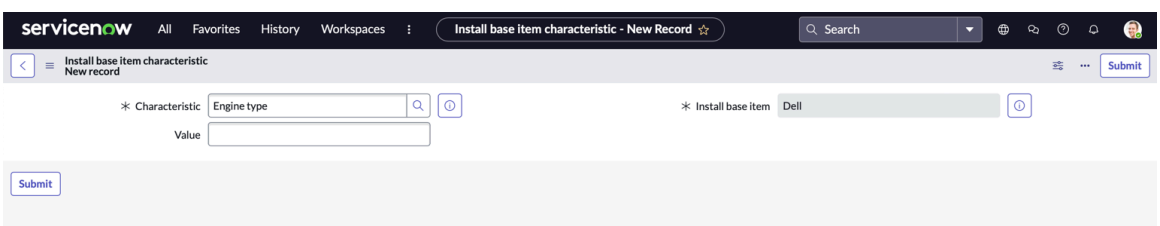
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Éléments de base d'installation**.
2. Ouvrez un élément de base d'installation dans la liste.
3. Accédez à la liste connexe Caractéristiques de la base d'installation.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Caractéristique** , sélectionnez une caractéristique.

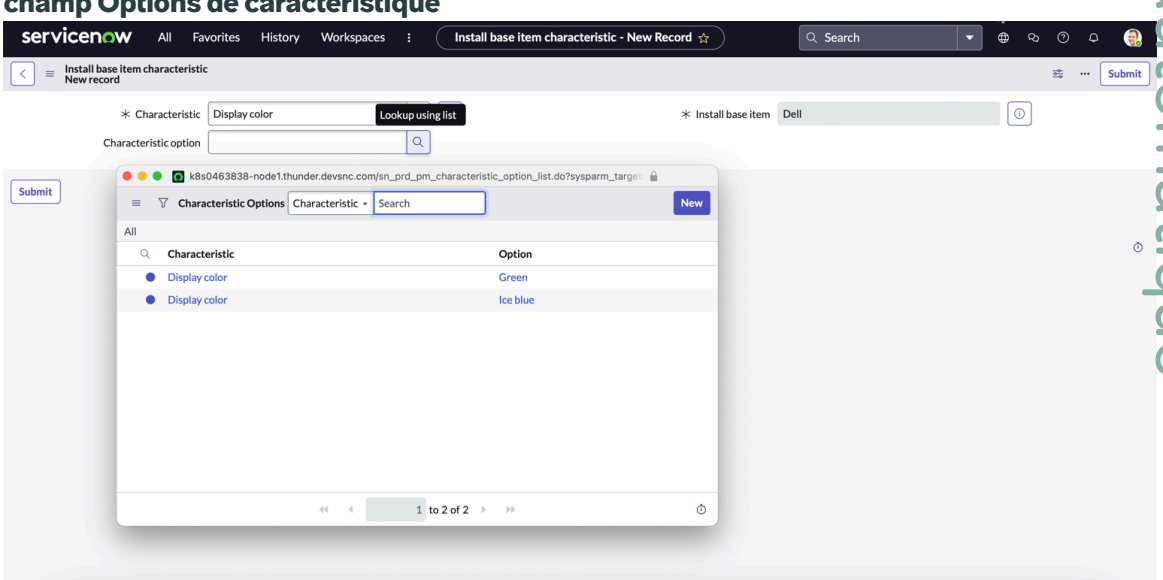
   Choisissez un type de chaîne ou une valeur pour le champ **Caractéristique** . Si le champ de caractéristique a un type de chaîne, le champ **Valeur** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

   Enregistrement des caractéristiques de l'élément de base d'installation avec le champ Valeur



   Si le champ de caractéristique dispose d'une option, le champ **d'option Caractéristique** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

   Enregistrement des caractéristiques de l'élément de base d'installation avec le champ Options de caractéristique



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Après avoir créé une caractéristique de base d'installation, cette caractéristique apparaît dans la liste connexe sur le formulaire d'élément de base d'installation.

Traduction automatique

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

Synchronisation d'une classe d'actifs avec une classe d'éléments de configuration et une classe de base d'installation

Vous pouvez synchroniser la classe d'actifs, la classe d'éléments de configuration (CI) et la classe de base d'installation en mappant les catégories de modèles dans l'application Gestion du service client (CSM) . Avec cette synchronisation, les données peuvent circuler entre les différentes entités, car les mêmes informations sont répliquées sur les deux entités.

Vue d'ensemble

En mappant les champs de classe de base d'installation, de classe d'élément de configuration et de classe d'actifs, vous pouvez synchroniser les informations sur l'élément de base d'installation et le formulaire d'actif. Ce mappage crée une synchronisation bidirectionnelle. Par exemple, vous pouvez mettre à jour **l'un** des champs Emplacement, **Date d'installation**, **Consommateur**, **Compte**, **État** et **Contact** du formulaire d'élément de base d'installation pour créer une synchronisation entre l'élément de base d'installation et le formulaire d'actif. Pour plus d'informations sur les différents champs du formulaire de base d'installation, reportez-vous à la section Créer un élément de base d'installation.

Remarque :
Vous devez mettre à jour les champs **Consommateur** et **Compte** à partir de l'élément de base d'installation pour synchroniser les mises à jour du formulaire d'actif. La mise à jour des champs du formulaire d'actif ne synchronise pas les mises à jour de l'élément de base d'installation.

Classe d'élément de base d'installation

La classe d'élément de base d'installation du formulaire de catégorie de modèle affiche uniquement les tables qui s'étendent à partir de la table de base d'installation [sn_install_base_item]. Si la table de base d'installation n'a pas d'extensions, aucune option n'est affichée dans la liste Classe de base d'installation. Vous pouvez créer une synchronisation entre un enregistrement de base d'installation et un enregistrement associé existant à l'aide de l'exemple de script de migration suivant.

```
var ibClasses = []; //If the list is empty, system will fetch model categories for all Install base
 item classes
var assetIBIntegrationUtil = new sn_install_base.AssetIBIntegrationUtils();
assetIBIntegrationUtil.syncExistingInstallBaseRecordsToAsset(ibClasses)
```

Identificateur d'instance de produit

L'identificateur d'instance de produit permet d'éviter de créer des enregistrements en double en suivant les éléments de base d'installation et leurs actifs correspondants. L'identificateur d'instance de produit s'applique à toutes les extensions de la table de base d'installation [sn_install_base_item].

Remarque :
Le marqueur **Est instance de produit** sur le formulaire de catégorie de modèle est en lecture seule par défaut et est marqué comme vrai pour certaines catégories de modèles uniquement. L'identificateur d'instance de produit est une valeur de hachage et non un champ convivial.

Hiérarchie d'instances de produit pour Gestion de la base d'installation

Adoptez la hiérarchie des instances de produits dans Gestion de la base d'installation pour maintenir une synchronisation entre un actif et un élément de base d'installation dans l'application Gestion du service clientèle .

Traduction automatique

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

Activez l'instance de produit pour créer une synchronisation pour que tous les changements qui se produisent dans la hiérarchie des actifs soient automatiquement répercutés dans la hiérarchie de la base d'installation. Une hiérarchie d'éléments de base d'installation dépend de la hiérarchie de ses actifs associés. La hiérarchie de base d'installation reflète sa hiérarchie de modèles d'actifs correspondante pour les éléments de base d'installation parent et enfant.

Remarque :
Toutes les instances de la hiérarchie doivent appartenir à la même catégorie de modèle.

Synchronisation des champs de cycle de vie de la base d'installation avec les champs d'état et d'état

Vous pouvez synchroniser le champ Étape du **cycle de vie** et les champs État de **l'étape du cycle de vie** avec les champs **État** et **État** du formulaire de base d'installation afin de pouvoir suivre le cycle de vie d'une entité de base d'installation.

Vue d'ensemble

Suivez le cycle de vie d'une entité de base d'installation en migrant vers le Modèle de données de services de base. Pour en savoir plus sur le cadre de CSDM travail, reportez-vous à la section Modèle de données de services de base cadre de travail pour Install Base Management.

Table de mappage du cycle de vie

La table Mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping] est déjà renseignée avec les valeurs et les choix de mappage du cycle de vie dont vous avez besoin pour démarrer votre synchronisation des champs Étape du **cycle de vie** et État de **l'étape du cycle de vie** avec les champs **État** et **État** du formulaire de base d'installation. L'enregistrement de mappage mappe les champs **d'état** avec leurs champs de cycle de vie correspondants sur le formulaire de base d'installation. Les options **En cours d'utilisation** et **Inactif** sont disponibles dans le champ **État** et leurs mappages correspondants sont disponibles dans la table Mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping]. Ces options par défaut vous permettent de lancer une synchronisation avec les champs de cycle de vie.

Vous pouvez créer des choix personnalisés pour les champs **État** et **État** en ajoutant un enregistrement de mappage dans la table Mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping]. Chaque valeur personnalisée a des enregistrements connexes sur la table Mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping]. Vous devez activer les enregistrements de mappage pour que la synchronisation commence.

Pour en savoir plus sur la création des choix personnalisés, puis sur le mappage des champs **Étape du cycle de vie** et État de l'étape du cycle de **vie** avec le champ **État** hérité, reportez-vous à la section .Enabling CSDM life-cycle sync between legacy fields and related assets

Remarque :
Si les choix personnalisés n'ont pas de mappages de cycle de vie, les champs Étape du **cycle de vie** et État de **l'étape du cycle de vie** conservent l'état **À déterminer** .

Migration de la table de base d'installation

Si vous ne souhaitez pas activer toutes les tables et tous les enregistrements dans l'infrastructure CSDM , vous pouvez migrer uniquement la table de base d'installation (sn_install_base_item) dans le cadre de votre CSDM processus de migration. Utilisez le script suivant pour migrer les enregistrements existants afin de synchroniser le champ **d'état** hérité avec les champs de cycle de vie de base d'installation.

Traduction automatique

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

```
var tableNames = [];//list of tablenames ex: ['sn_install_base_item'];
new sn_install_base.IBProductInstanceUtil(). syncLifeCycleFields(tableNames);
```

Visualisation de la hiérarchie de base d'installation

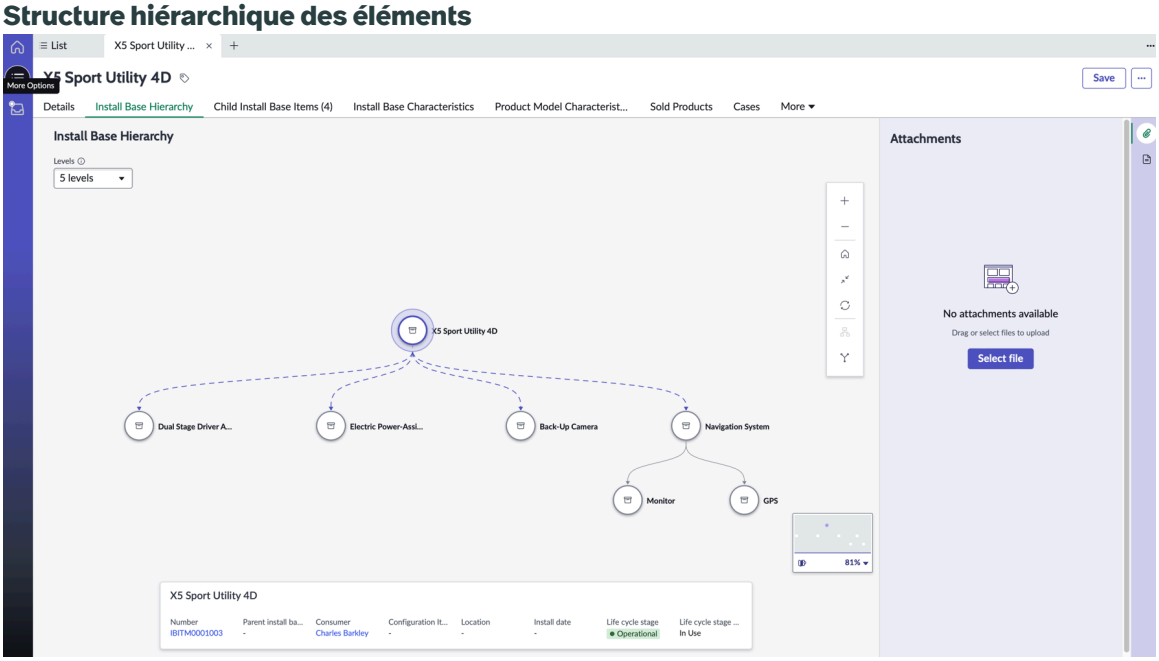
Utilisez l'onglet **Hiérarchie de base d'installation**Espace de travail configurable de CSM pour afficher la structure hiérarchique parent-enfant d'un élément de base d'installation.

La hiérarchie de base d'installation fournit une carte de nœuds des éléments parents et enfants associés à un élément de base d'installation. Le nœud de hiérarchie commence par l'élément de base d'installation qui est actuellement ouvert. La carte de nœuds s'étend à la fois vers l'élément de base d'installation racine et l'élément de base d'installation enfant jusqu'à sept niveaux hiérarchiques.

Le premier niveau de la carte des nœuds hiérarchiques de base d'installation affiche toujours les éléments enfants associés à l'élément de base d'installation actuel. Sélectionnez les niveaux dans le sélecteur de niveau pour afficher le nombre de niveaux de base d'installation associés à l'élément de base d'installation actuel.

Par exemple, sélectionnez le niveau 1 avec l'élément de base d'installation actuel comme nœud d'accueil pour afficher tous les éléments enfants qui lui sont associés. Ensuite, au niveau 2, définissez l'un des éléments de base d'installation enfant en tant que nœud d'accueil pour avoir un aperçu plus approfondi de ses propres éléments enfants. Le nombre d'éléments enfants est indiqué par un badge numérique en regard du nœud de base d'installation. Vous pouvez continuer à développer la structure hiérarchique jusqu'au septième niveau ou jusqu'à 250 nœuds, selon la première éventualité.

Structure hiérarchique des éléments



Remarque :
Les badges par rapport aux éléments enfants ne sont pas affichés au-delà du septième niveau hiérarchique. Pour afficher la hiérarchie au-delà des sept niveaux, définissez l'un des éléments de base d'installation de la hiérarchie comme nœud d'accueil.

Vous pouvez utiliser la structure hiérarchique d'un élément de base d'installation pour effectuer les actions contextuelles suivantes sur des nœuds individuels.

- Définissez n'importe quel nœud en tant que nœud d'accueil.
- Créez un ticket à partir du nœud.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur les différents types de tickets et sur la manière de créer un ticket à partir d'un nœud de base d'installation, reportez-vous à la section Types de tickets du service clientèle.

- Affichez les détails d'un nœud. Cela ouvre l'enregistrement complet de l'élément de base d'installation.

Affichez les détails de toute base d'installation sélectionnée dans la structure hiérarchique sur la carte d'enregistrement.

Remarque :
Sélectionnez les champs **Numéro**, **Élément de base d'installation parent**, **Compte**, **Élément de configuration** et **Emplacement** sur la carte d'enregistrement pour accéder à l'enregistrement de base d'installation.

Produits installés

Créez un produit installé pour suivre les informations relatives aux instances dans lesquelles un produit vendu est déployé pour un compte ou un consommateur. Un produit vendu peut avoir plusieurs enregistrements de produits installés en fonction du nombre d'instances du produit utilisées.

Tâche	Description
Importer des produits installés avec la configuration guidée	Importez des produits installés pour fournir des informations sur les produits vendus et la façon dont ils ont été déployés ou installés. Importez des produits installés pour créer une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation.
Créer des produits installés	Créez un produit installé pour établir une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation.

Importer des produits installés avec la configuration guidée

Les produits installés fournissent des informations sur les produits vendus et sur la façon dont ils sont déployés ou installés. Importez des produits installés pour créer une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Mise en route**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer des produits installés**.
3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Traduction automatique

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

Créer des produits installés

Créez un produit installé pour établir une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation. Les produits installés fournissent des informations sur les instances sur lesquelles un produit vendu est déployé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Assurez-vous que le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est installé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits installés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de produit installé

Champ	Description
Élément de base d'installation	Instance sur laquelle l'élément vendu est déployé.
Produit vendu	Produit vendu déployé chez le client.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèle de données de services de base cadre de travail pour Install Base Management

Le Modèle de données de services de base cadre de travail (CSDM) est un ensemble standard de termes et de définitions que vous pouvez adopter dans tous les ServiceNow® produits de la Now Platform. En utilisant ce cadre de travail, vous pouvez suivre efficacement les actifs tout au long de leurs transitions de cycle de vie.

Il CSDM s'agit du cadre de travail des données que vous suivez lorsque vous configurez des ServiceNow produits et des applications. Vous respectez les CSDM directives lorsque vous définissez les éléments de configuration (CI) et les relations entre les CI dans le CMDB. Ce processus permet de s'assurer que vos données résident dans les tables appropriées CMDB afin que vous tiriez le meilleur parti de vos Now Platform applications. Pour en savoir plus sur , reportez-vous à CSDMla section Common Service Data Model .

Pour configurer un environnement CSDM pour Install Base Management, reportez-vous à la section Activate the CSDM plugin .

Remarque :
Il est facultatif d'adopter CSDM. Vous pouvez adopter le cadre de CSDM travail ou continuer à utiliser le modèle existant.

Vous pouvez utiliser un script de migration pour mettre à jour les CSDM valeurs de cycle de vie dans les enregistrements de base d'installation existants. Pour en savoir plus sur le script de migration, reportez-vous à la section Synchronisation des champs de cycle de vie de la base d'installation avec les champs d'état et d'état.

Configurer des actifs

Un actif est une instance ou un produit spécifique pour un client.

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin

Les actifs peuvent avoir des numéros de série ou des numéros de balise d'actif et peuvent être attribués à des comptes individuels ou à un contact dans un compte. Les actifs peuvent également être associés à des contrats d'assistance.

Remarque :
Gestion du service clientèle exploite l'application Asset Management pour créer et gérer des actifs. Assurez-vous que le module d'extension Asset Management (com.snc.asset_management) est activé.

Vous pouvez importer vos actifs existants à l'aide de la configuration guidée ou en créer de nouveaux à l'aide du Gestion du service clientèle.

Information associée

Configurer la base d'installation

Importer des actifs avec la configuration guidée

Utilisez la configuration guidée de Gestion du service clientèle pour importer des actifs existants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe différents types d'actifs, et les informations de chaque type d'actif sont stockées dans une table différente. Par exemple, les actifs matériels sont stockés dans la table Matériel [alm_hardware].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Mise en route**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer des actifs**.
3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer un actif

Créez un enregistrement pour une instance spécifique d'un produit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Gestion du service clientèle exploite l'application Asset Management pour créer et gérer des actifs. Assurez-vous que le module d'extension Asset Management (com.snc.asset_management) est activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Actifs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le type d'actif à créer :

Traduction automatique

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

- Matériel
- Licence de logiciel
- Consommable
- Licence
- Installation

4. Renseignez comme il convient les champs du type d'actif sélectionné dans le formulaire Actif.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des relations de contact d'actif

Affectez un actif à un contact de client responsable de la gestion de cet actif.

Les contacts de compte et de partenaire peuvent voir tous les actifs liés à un compte. Pour limiter l'accès à un actif, vous pouvez créer une relation de contact d'actif, et affecter l'actif à un ou plusieurs contacts. Ensuite, vous pouvez activer la propriété associée de façon à limiter l'accès aux informations de l'actif aux contacts affectés.

L'administrateur système peut ajouter un contact principal à un actif en sélectionnant un utilisateur dans le champ **Contact principal** sur le formulaire d'actif. Ce champ fait référence à la table Contacts et est filtré par le compte de l'actif.

L'administrateur système peut également établir des relations avec des contacts supplémentaires à partir de la liste connexe **Contacts de l'actif** sur le formulaire d'actif. Lorsque vous créez une relation de contact d'actif, vous pouvez sélectionner des contacts à partir de :

- Le compte auquel appartient l'actif.
- Le partenaire du compte auquel appartient l'actif.
- Tous les contacts ajoutés à ces comptes à l'aide de relations de contact.

Après avoir ajouté des contacts à un actif, activez la propriété connexe de façon à limiter l'accès. Lorsqu'elle est activée, l'accès suivant est limité depuis le portail client :

- Lorsqu'un utilisateur clique sur **Mes actifs**, la liste affiche uniquement les actifs pour lesquels l'utilisateur est un contact.
- Lorsqu'un utilisateur clique sur **Créer un ticket**, le champ **Actif** du formulaire Créer un ticket affiche uniquement les actifs pour lesquels l'utilisateur est un contact.

Affecter un contact principal à un actif

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur système peuvent affecter un contact principal à un actif.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Actifs**.
2. Cliquez sur l'actif désiré.
3. Sélectionnez un **contact principal**.
   Ce champ fait référence à la table Contacts [customer_contact] et est filtré par le compte sélectionné dans le champ **Compte**.

Traduction automatique

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

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le contact est ajouté à la liste connexe **Contacts d'actif** sur le formulaire Actif.

Affecter un contact à un actif

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur système peuvent affecter un contact à un actif.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant de sn_customerservice.customer_admin peuvent également affecter un contact à un actif du Customer Service Portal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Actifs**.
2. Sélectionnez l'actif souhaité.
3. Dans la liste connexe **Contacts de la ressource** , sélectionnez **Nouveau**.
   Lorsque vous sélectionnez **Nouveau**, un nouveau formulaire de contact d'actif s'affiche avec le champ **Actif** renseigné.
4. Sélectionnez un **contact** dans la liste des contacts disponibles dans le compte de l'actif.
5. Sélectionnez le champ **Ordre** pour spécifier la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le contact est ajouté à la liste connexe **Contacts d'actif**.

Activer la propriété de la relation de contact d'actif

Limitez l'accès aux informations de l'actif aux contacts affectés en affectant la propriété associée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez la `Restrict Assets based on Contacts assigned to the assets` propriété sur **vrai**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des contrats de service

Les contrats de service définissent le type de support que les clients reçoivent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un contrat peut inclure un compte et un contact ou un consommateur et les actifs spécifiques qui sont couverts. Un contrat peut également inclure plusieurs autorisations de service et SLA.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Contrats de service**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de contrat comme il convient.

Formulaire de contrat

Champ	Définition
Numéro	Le numéro de contrat créé automatiquement.
Compte	Le nom du compte associé à ce contrat.
Consommateur	Le nom du consommateur associé à ce contrat.
Administrateur de contrat	La personne responsable de la gestion du contrat.
Approbateur	L'utilisateur qui approuve ou rejette le contrat.
Numéro de contrat	Le numéro affecté au contrat par le client.
État	L'état actuel du contrat : ○ Brouillon ○ Actif ○ Expiré ○ Annulé
Débute	La date de début du contrat.
Termine	La date de fin du contrat.
Nom	Un nom pour le contrat.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Autorisations**, **Actifs couverts**, **Termes et conditions**, **Contrats**, **Tickets** et **Produits couverts** s'affichent.
5. Dans la liste connexe **Produits couverts**, cliquez sur **Modifier** pour associer les produits vendus au contrat.
   La liste des produits vendus affichés est filtrée en fonction du compte. Cliquez sur **Filtrer** pour afficher une liste de tous les produits vendus ; vous pouvez ajouter uniquement les produits vendus qui appartiennent au compte sélectionné ou à la hiérarchie des comptes.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre en révision** pour placer le contrat à l'état **Brouillon** et envoyer un e-mail à l'**approbateur** pour qu'il révise le contrat.
   Les agents du service client peuvent consulter les informations du contrat dans Agent Workspace, tandis que les clients peuvent les consulter sur les portails des services client et consommateur.

Associer une base d'installation à un contrat de service

Associez des éléments de base d'installation à un contrat de service pour afficher la liste de tous les contrats de service associés à un élément de base d'installation dans l'application Gestion du service clientèle . En associant une base d'installation, vous pouvez définir une relation entre une base d'installation et un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager et admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Associez des bases d’installation à des contrats de service pour accéder à tous les contrats associés à l’élément de base d’installation parent.

Procédure

1. Accédez à **toutes les** > **le service clientèle**> **les contrats**> **les contrats de service**.
2. Ouvrez le contrat auquel vous souhaitez associer la base d’installation.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Créez une association en sélectionnant une valeur pour le champ **Élément de base d’installation** .
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les autorisations

Une autorisation définit le type d'assistance qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer une autorisation à un produit, un actif, un compte ou un contrat. Les autorisations sont vérifiées à l'ouverture d'un ticket. Cette vérification prend en compte les tickets existants pour le compte, le produit, l’actif et le contrat de service spécifiques. Les autorisations peuvent également comporter des workflows connexes qui actionnent les activités recommandées pour un ticket.

Les autorisations sont comptées par unité. Le champ **Unité** du formulaire d'autorisation de service définit le type d'unité : tickets ou heures.

Le champ **Nombre total d'unités** définit le nombre total de tickets ou d'heures disponibles pour cette autorisation et le champ **Unités restantes** suit le nombre d'unités restantes. Ces compteurs sont actifs si le champ **Par unité** est activé.

Le champ **Unités restantes** est mis à jour à l'aide des règles métier.

- Lorsque vous utilisez les tickets comme type d'unité, la règle métier **Mettre à jour l'autorisation des tickets à la fermeture** met à jour ce champ lorsqu'un ticket pour un produit, un actif, une société ou un contrat possédant une autorisation est fermé.
- Pour utiliser les heures comme type d'unité, les clients doivent créer une règle métier distincte. Par exemple, créez une règle qui s'applique au temps qu'un agent passe sur un ticket. Lorsqu'un ticket est résolu, déduisez les heures consacrées au nombre total d'heures de service disponibles dans l'autorisation.

Gardez ces instructions à l'esprit lorsque vous créez les autorisations.

- Droits de produit : lors de la création d’un droit pour un produit, sélectionnez le produit dans le champ **Produit** , puis sélectionnez un compte ou un consommateur.
- Droits d’actif : lors de la création d’un droit pour un actif, sélectionnez d’abord une société. Les seuls actifs alors indiqués appartiennent à cette société.
- Droits de contrat : lors de la création d’un droit pour un contrat, sélectionnez le contrat, puis les ressources qui sont traitées comme un élément de ligne de contrat. L'autorisation de contrat qui en résulte est valable pour les actifs répertoriés dans ce contrat.

Traduction automatique

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

Procédure

- Créer des autorisations pour des entités de service client
- Associer des autorisations à des entités de service client

Créer des autorisations pour des entités CSM

Créez une autorisation pour une entité Gestion du service clientèle telle qu'un compte, un consommateur ou un produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Droits**.
   Vous pouvez également créer une autorisation à partir de la liste connexe **Autorisations** des formulaires de compte et de contrat.
2. Cliquez sur **Nouveau** en haut de la liste Autorisations.
3. Renseignez les champs du formulaire d'autorisation.

Formulaire d'autorisation de service

Champ	Définition
Nom	Le nom de l'autorisation.
Produit	Le modèle de produit associé à cette autorisation.
Compte	Le nom du compte associé à cette autorisation.
Consommateur	Le nom du consommateur associé à cette autorisation.
Contrat	Le numéro du contrat associé à cette autorisation.
Actif	Le numéro de balise d'actif ou le numéro de série de l'actif associé à cette autorisation.
Actif	Cochez cette case pour activer l'autorisation. Les autorisations actives peuvent être sélectionnées lors de la création d'un nouveau ticket.
Canal	Un ou plusieurs canaux de communication associés à cette autorisation. ○ E-mail ○ Web ○ Téléphone ○ Messagerie instantanée
Élément de base d'installation	L'élément de base d'installation associé à l'autorisation. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Élément de base d'installation**. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est installé.
Produit vendu	Le produit vendu associé à l'autorisation Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Produit vendu**.

Traduction automatique

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

Champ	Définition
	Remarque : ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est installé.
Heures ouvrables	Le calendrier associé à cette autorisation.
Date de début	La date de début de cette autorisation.
Date de fin	La date de fin de cette autorisation.
Nombre total d'unités	Le nombre total d'unités désignées pour cette autorisation. Ce champ est actif si la case à cocher **Par unité** est activée.
Unités restantes	Le nombre d'unités disponibles restantes pour cette autorisation. Ce champ est actif si la case à cocher **Par unité** est activée. Ce champ est mis à jour à l'aide des règles métier. ○ Lorsque vous utilisez les tickets comme type d'unité, la règle métier **Mettre à jour l'autorisation des tickets à la fermeture** met à jour ce champ lorsqu'un ticket de produit, d'actif, de société ou de contrat possédant une autorisation est fermé. ○ Pour utiliser les heures comme type d'unité, les clients doivent créer une règle métier distincte. Par exemple, créez une règle qui s'applique au temps qu'un agent passe sur un ticket. Lorsqu'un ticket est résolu, déduisez les heures consacrées au nombre total d'heures de service disponibles dans l'autorisation.
Unité	Le type d'unité mesurée pour cette autorisation : **Tickets** ou **Heures**.
Par unité	Sélectionnez cette case à cocher pour activer les compteurs d'unités. S'ils sont activés, les champs **Nombre total d'unités** et **Unités restantes** sont activés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Associer un droit à une Gestion du service clientèle entité

Associez un droit à une entité telle qu'un compte, un contrat, une ressource, un CSM produit ou un élément de base d'installation, afin de déterminer le type de support qu'un client doit recevoir.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Droits**.
2. Dans la liste Autorisations, sélectionnez une autorisation.
3. Sélectionnez l'icône de recherche à droite de l'un des champs **Produit**, **Compte**, **Contrat**, **Actif** ou **Élément de base d'installation** .
4. Dans la liste, sélectionnez l'entité souhaitée.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si vous sélectionnez une entité dans plusieurs des champs répertoriés, les sélections disponibles dans les champs suivants sont filtrées en fonction des sélections déjà effectuées.

5. Pour associer une autorisation à une base d'installation, cliquez avec le bouton droit sur le formulaire de configuration de l'autorisation et accédez à **Mise en page** > **Configurer** .
6. Dans la zone **disponible** , sélectionnez **Élément de base d'installation**.

   Votre sélection est automatiquement déplacée dans la zone **Sélectionné** .
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Dans le formulaire Autorisation qui réapparaît, sélectionnez le champ **Élément de base d'installation** et ajoutez l'élément de base d'installation que vous souhaitez associer à l'autorisation.

Calculer l'autorisation d'un ticket du service client

Lorsqu'un agent du service client crée un ticket, le système utilise une méthode configurable pour en tirer l'autorisation en fonction de plusieurs champs liés à l'enregistrement de ticket.

Ces champs comprennent les éléments suivants :

- Compte
- Consommateur
- Produit
- Actif
- Contrat
- Canal de ticket

Si le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops) est actif, le système tient également compte de ces champs :

- Produit vendu
- Base d'installation

Des poids relatifs sont attribués à chaque champ. Les autorisations sont calculées en fonction du poids et de la priorité. L'autorisation dont le score est le plus élevé est affectée au ticket.

Poids affectés à différents champs

Champ	Poids/Priorité affecté
Compte/Consommateur	1
Produit	2
Actif/Produit vendu/Élément de base d'installation	3
Contrat	4

Le calcul de l'autorisation est basé sur le script **global.CSManagementUtils** et la méthode **getFirstEntitlement**.

Traduction automatique

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

Workflows de gestion du cycle de vie du client

Gérez le cycle de vie de vos produits vendus en activant l'application Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows).

Vue d'ensemble des workflows

L'application Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) vous permet de mettre à jour les configurations existantes et de modifier, suspendre, reprendre ou déconnecter les produits vendus et leur hiérarchie complète. Les workflows sont créés et composés à l'aide des opérations transactionnelles prospect-espèces telles que l'effet, la création d'instance, le delta et la validation de l'instance. Pour en savoir plus sur les opérations transactionnelles du module d'extension Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core), reportez-vous à la section Workflows de ventes et de gestion des commandes.

Modules d'extension pour les workflows de gestion du cycle de vie client

La table suivante répertorie les modules d'extension requis pour le module d'extension Gestion du cycle de vie Workflows.

Modules d'extension requis pour le module d'extension Gestion du cycle de vie Workflows

Module d'extension	Description
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	Permet aux clients de capturer l'état actuel de la base d'installation d'un client et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement. Pour en savoir plus sur la gestion de la base d'installation, reportez-vous à la section Configurer la base d'installation.
Gestion du catalogue de produits Core (com.sn_prd_pm)	Permet aux entreprises de définir les produits et services qu'elles commercialisent, vendent et fournissent aux clients. Pour en savoir plus sur les catalogues de produits, reportez-vous à la section Product Catalog Management.
Prospect vers trésorerie core (com.snc.l2c_core)	Permet aux clients de composer et de créer des workflows pour diverses entités. Pour en savoir plus sur le module d'extension Lead to Cash Core, reportez-vous à la section Workflows de ventes et de gestion des commandes.

Workflows et configurations de cycle de vie

Effectuez les actions **déclaratives Modifier**, **Suspendre**, **Reprendre** et **Déconnecter** sur la hiérarchie complète des produits vendus. Ces actions transformeront et conserveront leur état et leurs caractéristiques. Vous pouvez effectuer ces actions sur les entités de produits vendus pour mettre à jour les produits ou services existants. Les actions déclaratives sont disponibles sur la liste connexe des produits vendus sur la page détaillée du compte à l'adresse Espace de travail configurable.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les actions déclaratives avec le flux produit vendu à commander ne sont disponibles que si le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) est installé.

La liste connexe Produit vendu sur la page Comptes affiche tous les produits vendus, quelle que soit l'offre de produit ayant une spécification de produit. Vous pouvez également sélectionner un produit vendu avec une spécification de produit associée à l'offre de produits et exécuter n'importe quel flux MACD. Assurez-vous d'effectuer une mise à niveau vers Xanadu pour effectuer les actions de modification, de suspension, de reprise et de déconnexion sur les offres de produits auxquelles une spécification est associée.

Remarque :
Si les enregistrements de l'inventaire des produits sont sélectionnés, les actions **Modifier**, **Suspendre**, **Reprendre** et **Déconnecter** sont désactivées.

Workflows

Plusieurs flux secondaires sont basés sur les actions de modification, de suspension, de reprise et de déconnexion qui aident à mettre à jour les produits vendus et leurs configurations. Les flux sont basés sur un ensemble de configurations d'entités qui sont expédiées lorsque vous activez le module d'extension Customer Life Cycle Management Workflow.

La table suivante répertorie les flux pour les actions déclaratives.

Flow Designer pour les actions déclaratives

Flux	Description
Produit vendu à suspendre la commande	Ce flux est responsable de la création d'un ordre de suspension lorsque l'action **Suspendre** est déclenchée sur un produit vendu.
Produit vendu à Reprendre la commande	Ce flux est responsable de la création d'une commande de reprise lorsque l'action **de reprise** est déclenchée sur un produit vendu.
Produit vendu à Déconnecter l'ordre	Ce flux est responsable de la création d'un ordre de déconnexion lorsque l'action **Déconnecter** est déclenchée sur un produit vendu.
Ajouter une commande au produit vendu	Ce flux est responsable de la création d'une commande lorsque l'action **Ajouter une commande** est déclenchée sur un produit vendu.

Traduction automatique

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

Flow Designer pour les actions déclaratives (suite)

Flux	Description
	Remarque : La propriété sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management est définie sur **False** par défaut avec le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm). Toutefois, si le module d'extension Order Management for Telecom, Media and Tech (com.sn_om_tmt) est installé, la valeur de la propriété est définie sur **Vrai**. Si la valeur de la propriété est définie sur faux, un enregistrement est créé dans la table Produit vendu (sn_install_base_sold_product). Si la valeur de la propriété est définie sur vrai, un enregistrement est créé dans la table Inventaire des produits (sn_prd_invt_product_inventory).
Modifier la commande sur le produit vendu	Ce flux est responsable de la création d'une commande de modification lorsque l'action **Modifier** est déclenchée sur une commande. **Remarque :** La propriété sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management est définie sur **False** par défaut avec le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm). Toutefois, si le module d'extension Order Management for Telecom, Media and Tech (com.sn_om_tmt) est installé, la valeur de la propriété est définie sur **Vrai**. Si la valeur de la propriété est définie sur faux, un enregistrement est créé dans la table Produit vendu (sn_install_base_sold_product). Si la valeur de la propriété est définie sur vrai, un enregistrement est créé dans la table Inventaire des produits (sn_prd_invt_product_inventory).
Suspendre la commande pour le produit vendu	Ce flux est responsable de la création d'un produit vendu lorsque l'action **Suspendre** est déclenchée sur une commande.
Reprendre la commande pour le produit vendu	Ce flux est responsable de la création d'un produit vendu lorsque l'action **Reprendre** est déclenchée sur une commande.
Déconnecter l'ordre au produit vendu	Ce flux est responsable de la création d'un produit vendu lorsque l'action **Déconnecter** est déclenchée sur une commande.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si la propriété « sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management » est définie sur vrai, les cinq derniers flux de la table affichée sont désactivés.

Remarque :
Le flux de va-et-vient des données (d'un produit vendu à une commande, d'une commande à un produit vendu) se fait à l'aide d'un ensemble de configurations d'entités.

Configurations

Les configurations sont un ensemble de flux de bout en bout qui permettent aux données de circuler d'une entité à l'autre. Les flux secondaires déclenchés avec chaque action déclarative sont basés sur les configurations répertoriées dans la table suivante.

Configurations des actions déclaratives

Configuration	ID de configuration	Entité source	Entité cible
Produit vendu sur commande	sn_l2c-cust_flows_sp_to_order	Produit vendu	Commande
Commande pour produit vendu	sn_l2c_cust_flows_order_to_sp	Commande	Produit vendu

Pour en savoir plus sur les configurations, reportez-vous à la section Configuration et mappage d'entités.

Information associée

- Modifier un produit vendu et sa hiérarchie
- Modifier un produit vendu pour créer un devis
- Reprendre un seul produit vendu
- Reprendre plusieurs produits vendus
- Déconnecter un seul produit vendu
- Déconnecter plusieurs produits vendus
- Suspendre un seul produit vendu
- Suspendre plusieurs produits vendus

Modifier un produit vendu et sa hiérarchie

Modifiez un produit vendu et sa hiérarchie complète afin Espace de travail configurable de CSM de pouvoir mettre à jour ses configurations existantes. Par exemple, vous pouvez modifier les caractéristiques d'un produit vendu et les éléments de ligne (hiérarchie) qui lui sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une commande est créée, le processus d'exécution de la commande commence. Une fois la commande exécutée et marquée comme **Terminée**, le flux de la commande vers le produit vendu est déclenché. Ce flux applique les changements aux produits vendus. Les changements sont basés sur les mises à jour spécifiées dans la commande.

Avant de commencer

Modules d'extension requis : Interface utilisateur du configurateur de produit (app-prd-config-ui)

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez le produit dont vous souhaitez modifier les caractéristiques et les éléments de ligne.

> **Remarque :**
> Vous pouvez effectuer une action **de modification** sur les produits vendus racines ou enfants uniquement si le produit vendu est à l'état **Actif** . Le produit vendu doit avoir une offre de produit sans spécification qui lui est associée. Si vous sélectionnez deux produits vendus en même temps, vous ne pouvez pas effectuer l'action **Modifier** .

5. Sélectionnez **Modifier**.
6. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour le produit vendu. Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section Exploring Sales and Order Management .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Une commande de modification du produit vendu est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande dans le message de confirmation sur la page des produits vendus pour ouvrir la commande et voir les éléments de ligne de commande. Vous pouvez également trouver la commande dans la liste Commandes de clients.

Modifier un produit vendu pour créer un devis

Modifiez un produit vendu et sa hiérarchie complète sur le Espace de travail configurable de CSM afin de générer un devis pour toutes les caractéristiques ou configurations mises à jour. Par exemple, un client peut vouloir trouver le prix pour modifier les caractéristiques d'un produit vendu et les éléments de ligne (hiérarchie) qui lui sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifier un produit vendu ou ses caractéristiques. Lorsque vous modifiez les caractéristiques d'un produit vendu, un flux de produit vendu à devis est déclenché. Ce flux applique les changements aux caractéristiques existantes du produit vendu et présente aux clients une estimation basée sur les changements qu'ils ont sélectionnés.

Modules d'extension requis : Product Configurator UI (com.sn_prd_config_ui), gestion des devis (app-l2c-quote-mgmt) et workflows Customer Lifecycle Management (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) (

Rôle requis : Agent commercial (sn_sales_common.sales_agent) et Responsable des ventes (sn_sales_common.sales_manager)

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez le produit dont vous souhaitez modifier les caractéristiques et les éléments de ligne.
5. Sélectionnez **Modifier** pour mettre à jour les caractéristiques du produit vendu.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si vous possédez à la fois les modules d'extension Gestion des commandes (com.sn_ind_tmt_orm) et Gestion des devis (app-l2c-quote-mgmt), l'agent de commande, l'administrateur de commande, l'agent commercial et le directeur des ventes peuvent effectuer l'action **Modifier** qui entraîne une commande. Pour créer un devis spécifiquement, les clients doivent configurer la table de décision afin de modifier le produit vendu existant en fonction de leurs besoins professionnels. Les utilisateurs effectuant le flux de modification doivent avoir à la fois le rôle d'agenda commercial et d'agent de commande. Pour en savoir plus sur la table de décision, reportez-vous à la section Modify decision table rules in Workflow Studio .

6. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour le produit vendu. Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section Exploring Sales and Order Management .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Un devis pour modifier le produit vendu et sa hiérarchie est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation sur la page des produits vendus pour ouvrir le devis et afficher les éléments de ligne de devis.

   Dans le flux Produit vendu à devis, les données des champs **Compte**, **Contact**, **Nom**, **Offre de produit**, **Quantité**, **Sys_id**, **Caractéristique**, **Option caractéristique** et **Valeur caractéristique** sont transférées des enregistrements Produit vendu vers Élément de ligne de devis.

Reprise des produits vendus

Reprendre les produits vendus pour créer un ordre de reprise sur le Espace de travail configurable de CSM.

Reprenez un ou plusieurs produits vendus racines et créez des ordres combinés pour la suspension et la reprise des produits et des services en même temps, afin d'améliorer l'efficacité de l'agent.

Reprendre les produits vendus

Tâche	Description
Reprendre un seul produit vendu	Reprendre un seul produit vendu
Reprendre plusieurs produits vendus	Reprendre plusieurs produits vendus

Reprendre un seul produit vendu

Créez un ordre de reprise d'un produit vendu et de sa hiérarchie sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant un produit vendu, vous pouvez redémarrer un produit ou un service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une commande est créée et marquée comme **Terminée**, le flux de la commande vers le produit vendu est déclenché après l'exécution. Ce flux vous permet de reprendre un produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez le produit vendu que vous souhaitez reprendre.

> **Remarque :**
> Vous pouvez effectuer une action **de reprise** sur le produit vendu racine uniquement s'il est à l'état **Actif** . Le produit vendu ne doit pas avoir de spécification qui lui est associée. L'option **Reprendre** n'est pas visible si vous sélectionnez un produit vendu enfant.

5. Sélectionnez **Reprendre**.

L'action **de reprise** est activée uniquement sur les produits vendus qui sont à l'état **Inactif** ou **Suspendu** .

6. Dans la fenêtre Reprendre le produit vendu, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date à laquelle vous souhaitez reprendre le produit vendu.
7. Sélectionnez **Reprendre**.

Résultats
Un ordre de reprise du produit vendu est créé.

Reprendre plusieurs produits vendus

Créez un ordre pour reprendre plusieurs produits vendus et leur hiérarchie sur le Espace de travail configurable de CSM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une commande est créée et marquée comme **Terminée**, le flux de la commande vers le produit vendu est déclenché après l'exécution. Ce flux crée des produits vendus dans la table Produit vendu (sn_install_base_sold_product).

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez les produits vendus que vous souhaitez reprendre.

> **Remarque :**
> Vous pouvez effectuer une action **de reprise** uniquement sur le produit vendu racine avec une offre de produits et s'il est à l'état **Inactif** ou **Suspendu** . L'option **Reprendre** est désactivée si vous sélectionnez un produit vendu enfant.

5. Sélectionnez **Reprendre**.
6. Dans la fenêtre Reprendre les produits vendus, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez quand vous souhaitez reprendre les produits vendus.

Traduction automatique

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

7. Ajoutez un motif de reprise dans le champ **Motif de reprise** .
8. Sélectionnez **Reprendre**.

Résultats
Un ordre de reprise des produits vendus est créé, tandis que les éléments de ligne de commande sont créés de manière asynchrone.

Suspension des produits vendus

Suspendre les produits vendus pour créer un ordre ou un devis de suspension sur le Espace de travail configurable de CSM.

Supprimez un ou plusieurs produits vendus racines et créez des commandes combinées pour la suspension et la reprise des produits et des services en même temps, afin d'améliorer l'efficacité des agents.

Suspendre les produits vendus

Tâche	Description
Suspendre un seul produit vendu	Suspendre un seul produit vendu
Suspendre plusieurs produits vendus	Suspendre plusieurs produits vendus

Suspendre un seul produit vendu

Créez un ordre de suspension d'un produit vendu et de sa hiérarchie le Espace de travail configurable de CSM. En suspendant un produit vendu, vous pouvez réduire le nombre de produits ou services annulés et prendre le temps de corriger ce produit ou service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une commande est créée et marquée comme **Terminée**, le flux de la commande vers le produit vendu est déclenché après l'exécution. Ce flux vous permet de suspendre un produit vendu.

Remarque :
Vous pouvez également suspendre indéfiniment un produit vendu sans créer de reprise de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez le produit vendu que vous souhaitez suspendre.

Remarque :
Vous pouvez effectuer une action **de suspension** sur le produit vendu racine uniquement s'il est à l'état **Actif** . Le produit vendu ne doit pas avoir de spécification qui lui est associée. L'option **Suspendre** n'est pas visible si vous sélectionnez un produit vendu enfant.

5. Sélectionnez **Suspendre**.

Traduction automatique

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

6. Dans la fenêtre Suspendre un produit vendu, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date et l'heure de début de la suspension.

> **Remarque :**
> Si vous renseignez uniquement le champ **Date et heure de début** , un élément de ligne de suspension de commande est créé. Un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le même en-tête de commande si le champ **Date et heure de fin** est également renseigné.

7. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension** .
   Par exemple, une perturbation due à une rénovation peut être un motif de suspension.
8. Sélectionnez **Suspendre**.

Résultats

Une commande avec l'action de suspension est créée pour les éléments de ligne de commande de suspension. Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le cadre de la même commande. Lorsque vous mettez à jour l'élément de ligne d'action de suspension sur **Terminé**, l'état du produit vendu est automatiquement mis à jour sur **Suspendu**. Lorsque vous passez l'état de l'élément de ligne d'action de reprise sur **Terminé**, l'état du produit vendu est mis à jour sur l'état **Actif** . L'action **de reprise** n'est activée que si vous définissez l'état du produit vendu sur **Inactif**.

Suspendre plusieurs produits vendus

Créez un ordre pour suspendre plusieurs produits vendus et leur hiérarchie sur le Espace de travail configurable de CSM. En suspendant un produit vendu, vous pouvez réduire le nombre de produits ou services annulés et prendre le temps de corriger ce produit ou service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une commande est créée et marquée comme **Terminée**, le flux de la commande vers le produit vendu est déclenché après l'exécution. Ce flux crée des produits vendus dans la table Produit vendu (sn_install_base_sold_product).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez les produits vendus que vous souhaitez suspendre.

> **Remarque :**
> Vous pouvez effectuer une action **de suspension** uniquement sur les produits vendus racines avec une offre de produits et s'ils sont à l'état **Actif** . L'option **Suspendre** est désactivée si vous sélectionnez un produit vendu enfant.

5. Sélectionnez **Suspendre**.
6. Dans la fenêtre Suspendre les produits vendus, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date et l'heure de début de la suspension.
   Vous pouvez voir les produits vendus sélectionnés dans l'accordéon.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si vous renseignez uniquement le champ **Date et heure de début** , un élément de ligne de suspension de commande est créé. Si vous renseignez le champ **Date et heure de fin** , un élément de ligne de commande de reprise est également créé dans le même en-tête de commande.

7. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension** .
   Par exemple, une perturbation due à une rénovation peut être un motif de suspension.
8. Sélectionnez **Suspendre**.

Résultats
Une commande avec l'action de suspension est créée. Les éléments de ligne de commande suspendus sont créés dans un processus asynchrone. Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est également créé dans le cadre de la même commande.

Lorsque vous mettez à jour l'élément de ligne de commande suspendu sur **Terminé**, l'état du produit vendu est automatiquement mis à jour sur **Suspendu**.

Lorsque vous mettez à jour l'état de l'élément de ligne de commande de reprise sur **Terminé**, l'état du produit vendu est mis à jour sur l'état **Actif** .

Déconnexion des produits vendus

Déconnectez les produits vendus pour créer un ordre de déconnexion sur le Espace de travail configurable de CSM.

Déconnectez simultanément un ou plusieurs produits vendus racines pour améliorer l'efficacité de l'agent.

Déconnecter les produits vendus

Tâche	Description
Déconnecter un seul produit vendu	Déconnecter un seul produit vendu
Déconnecter plusieurs produits vendus	Déconnecter plusieurs produits vendus

Déconnecter un seul produit vendu

Déconnectez un produit vendu dans afin Espace de travail configurable de CSM de pouvoir déconnecter définitivement un produit et ses services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une commande est créée sur le formulaire de commande et qu'elle est marquée comme **Terminée**, un flux est déclenché. Ce flux vous permet de déconnecter un produit vendu et ses services après l'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.

Traduction automatique

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

4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez le produit vendu que vous souhaitez déconnecter.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez effectuer l'action **de déconnexion** que sur un seul produit racine vendu dont l'état est **Actif** et dont l'offre de produits n'est associée à aucune spécification. L'option n'est pas visible si vous sélectionnez un produit vendu enfant.

5. Sélectionnez **Déconnecter**.
6. Dans la fenêtre contextuelle Déconnecter le produit vendu, entrez la date à laquelle vous souhaitez que la déconnexion commence dans le champ **Date et heure de début** et la raison pour laquelle vous souhaitez déconnecter le produit dans le champ **Motif de la déconnexion** .
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Un ordre de déconnexion est créé. Une fois la commande exécutée, le produit vendu passe à l'état **Inactif** .

Déconnecter plusieurs produits vendus

Créez un ordre de déconnexion de plusieurs produits vendus et de leur hiérarchie sur le Espace de travail configurable de CSM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une commande est créée et marquée comme **Terminée**, le flux de la commande vers le produit vendu est déclenché après l'exécution. Ce flux crée des produits vendus dans la table Produit vendu (sn_install_base_sold_product).

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartiennent les produits vendus.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez les produits vendus que vous souhaitez déconnecter.

> **Remarque :**
> Vous pouvez effectuer une action **de déconnexion** uniquement sur le produit vendu racine avec une offre de produit uniquement si celui-ci est à l'état **Actif** . L'option **Déconnecter** est désactivée si vous sélectionnez un produit vendu enfant.

5. Sélectionnez **Déconnecter**.
6. Dans la fenêtre Déconnecter les produits vendus, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez le moment où vous souhaitez déconnecter les produits vendus.
7. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la déconnexion** .
8. Sélectionnez **Déconnecter**.

Résultats
Un ordre de déconnexion des produits vendus est créé, tandis que les éléments de ligne d'ordre sont créés de manière asynchronisée.

Traduction automatique

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

Points d'extension pour les workflows

Remplacez les scripts existants ou appelez des scripts personnalisés pour les workflows à l'aide de points d'extension sur le Now Platform®.

Vous pouvez accéder aux points d'extension disponibles pour les workflows de gestion du cycle de vie des clients dans le Now Platform®. Commencez par entrer **sys_extension_point.list** dans le navigateur d'application, puis appuyez sur **Entrée**. Ensuite, vous pouvez sélectionner le point d'extension dont vous souhaitez afficher les détails de l'enregistrement. Si vous souhaitez remplacer un script existant, vous pouvez sélectionner **Créer une implémentation**.

Vous pouvez créer des points d'extension afin de pouvoir créer un workflow pour une extension de produit vendu qui n'est pas déjà configurée. Vous pouvez également remplacer des points d'extension pour créer des configurations. Pour en savoir plus sur les extensions et les configurations existantes des workflows Customer Life Cycle Management, reportez-vous à la section Workflows de gestion du cycle de vie du client.

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro d'ordre le plus bas est celle qui est exécutée.

Le tableau suivant répertorie les points d'extension des workflows Customer Life Cycle Management.

Points d'extension pour l'application Gestion du cycle de vie du client Worklows

Points d'extension	Description
Flux de travail du client sn_l2c_cust.flux.WorkflowClientEP	Remplace les flux et les configurations existants. Cette extension peut être utilisée pour l'une des deux raisons suivantes : • Si vous souhaitez exécuter des flux personnalisés qui sont des extensions de la table de produits vendus actuelle (sn_install_base_sold_product). Pour en savoir plus sur les flux existants, reportez-vous à la section Workflows de gestion du cycle de vie du client. • Si vous souhaitez exécuter des configurations Prospect-espèces Core personnalisées. Pour en savoir plus sur les configurations Prospect-espèces existantes, reportez-vous à la section Configuration et mappage d'entités.
GetSoldProductClassEP sn_l2c_cust_flows. GetSoldProductClassEP	Renvoie le produit vendu correct et la classe d'inventaire de produits. L'extension peut être utilisée pour créer des flux personnalisés **dans Ajouter etModifier** des flux.
WorkflowCustomerCompleteEP sn_l2c_cust_flows. WorkflowCustomerCompleteEP	Remplace les méthodes existantes pour effectuer des actions de post-traitement personnalisées une fois le flux de la commande vers le produit vendu terminé.

Traduction automatique

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

Configurations de l'inventaire des produits

Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs enregistrements d'inventaire de produits pour mettre à jour leurs configurations et effectuer les opérations **Modifier**, **Suspendre**, **Reprendre** et **Déconnecter** .

Créez des commandes ou des devis à partir d'enregistrements d'inventaire des produits sur le Espace de travail configurable de CSM

Configurations des enregistrements d'inventaire des produits

Action	Description
Modifier les enregistrements d'inventaire des produits	Effectuez l'opération **de modification** sur un enregistrement d'inventaire de produit unique qui entraîne la création d'une commande.
Modifier les enregistrements d'inventaire des produits pour créer un devis	Effectuez l'opération **de modification** sur un enregistrement d'inventaire de produit unique qui entraîne la création d'un devis.
Reprendre les enregistrements d'inventaire des produits	Effectuez l'opération **de reprise** sur un ou plusieurs enregistrements d'inventaire de produits qui entraînent la création de commandes de reprises.
Suspendre les enregistrements d'inventaire des produits	Effectuez l'opération **de suspension** sur un ou plusieurs enregistrements d'inventaire de produits qui entraînent la création d'ordres suspendus.
Déconnecter les enregistrements d'inventaire de produits	Effectuez l'opération **de déconnexion** sur un ou plusieurs enregistrements d'inventaire de produits qui entraînent la création d'ordres de déconnexion.

Modifier les enregistrements d'inventaire des produits

Effectuez l'opération **de modification** sur un enregistrement d'inventaire de produit unique qui entraîne la création d'une commande sur le Espace de travail configurable de CSM pour mettre à jour ses configurations existantes. Par exemple, vous pouvez ajouter ou supprimer un inventaire de produits facultatif ou mettre à jour ses configurations.

Avant de commencer

Rôle requis : Agent commercial (sn_sales_common.sales_agent) ou Responsable des ventes (sn_sales_common.sales_manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une action **de modification** est effectuée et qu'une commande est créée, le processus d'exécution de la commande commence. Une fois le flux d'exécution terminé, la commande est marquée comme **terminée** et l'enregistrement d'inventaire des produits est mis à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'inventaire des produits.
4. Accédez à la liste connexe Inventaires de produits.

Traduction automatique

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

Remarque :
La liste connexe des inventaires de produits sera disponible prête à l'emploi à partir de la version Yokohama. Les clients utilisant la version Washington ou Xanadu doivent ajouter la liste connexe manuellement.

Vous pouvez conserver soit le produit vendu, soit la liste connexe des inventaires de produits. Si vous souhaitez conserver les deux listes, filtrez les enregistrements d'inventaire des produits à partir de la liste connexe des produits vendus et exécutez le flux **Modifier** à partir de l'enregistrement d'inventaire des produits.

5. Sélectionnez un enregistrement d'inventaire de produits à l'état **Actif** , puis sélectionnez **Modifier**.

Remarque :
Le flux **de modification** ne peut être déclenché que sur un enregistrement d'inventaire de produits racine.

6. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour l'enregistrement d'inventaire des produits.
Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section Exploring Sales and Order Management .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Une commande de modification de l'inventaire des produits est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande à partir du message de confirmation sur la page du compte pour ouvrir la commande et voir les éléments de ligne de commande. Vous pouvez également trouver la commande dans la liste Commandes de clients.

Modifier les enregistrements d'inventaire des produits pour créer un devis

Effectuez l'opération **de modification** sur un enregistrement d'inventaire de produit unique qui entraîne la création d'un devis sur le Espace de travail configurable de CSM. Par exemple, vous pouvez ajouter ou supprimer un inventaire de produits facultatif ou mettre à jour ses configurations.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de commandes (sn_ind_tmt_orm.order_admin) ou agent de commandes (sn_ind_tmt_orm.order_agent)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le flux **de modification** génère une estimation. Une fois le devis marqué comme **terminé**, une commande est créée. Lors de l'exécution de la commande, l'enregistrement d'inventaire des produits est mis à jour.

Modules d'extension requis : Interface utilisateur du configurateur de produit (com.sn_prd_config_ui), gestion des devis (app-l2c-quote-mgmt) et workflows Gestion du cycle de vie du client (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows)

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'inventaire des produits.
4. Accédez à la liste connexe **Inventaires de produits** .
5. Sélectionnez un seul enregistrement d'inventaire de produits à l'état **Actif** , puis sélectionnez **Modifier**.

Traduction automatique

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

Remarque :
Le flux **de modification** ne peut être déclenché que sur un enregistrement d'inventaire de produits racine.

Si vous possédez les modules d'extension Gestion des commandes (com.sn_ind_tmt_orm) et Gestion des devis (app-l2c-quote-mgmt), l'agent de commande, l'administrateur de commande, l'agent commercial et le directeur des ventes peuvent effectuer l'action Modifier qui entraîne une commande. Les utilisateurs effectuant le flux de modification doivent avoir à la fois les rôles d'agent de vente et d'agent de commande. Pour créer un devis spécifiquement, les clients doivent configurer la table de décision afin de modifier le produit vendu existant en fonction de leurs besoins professionnels. Mettez à jour les configurations de la table de décision de politique Workflows du cycle de vie du client. Pour en savoir plus sur la table de décision, reportez-vous à la section Modify decision table rules in Workflow Studio .

6. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour l'inventaire des produits.
   Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section Exploring Sales and Order Management .
   Un devis pour modifier l'inventaire des produits est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation sur la page du compte pour ouvrir le devis et afficher les éléments de ligne de devis. Vous pouvez également trouver la citation dans le **menu Tout** > **Devis** dans la liste Devis.

Suspendre les enregistrements d'inventaire des produits

Exécutez l'opération **de suspension** sur un ou plusieurs enregistrements d'inventaire de produits qui entraînent la création de commandes ou de devis sur le Espace de travail configurable de CSM. En suspendant un inventaire de produits, vous pouvez suspendre vos services pendant un certain temps.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de commandes (sn_ind_tmt_orm.order_admin) ou agent de commandes (sn_ind_tmt_orm.order_agent)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir effectué l'action **de suspension** , une commande suspendue est créée et le processus d'exécution de la commande commence. Ce flux d'exécution marque la commande comme **terminée** et met à jour les enregistrements d'inventaire des produits.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'inventaire des produits.
4. Accédez à la liste connexe **Inventaires de produits** et sélectionnez un ou plusieurs enregistrements d'inventaire de produits racine.

   Remarque :
   Vous pouvez effectuer une action **de suspension** sur un ou plusieurs produits vendus racines uniquement s'ils sont à l'état **Actif** et désactivés pour tout autre état.

5. Sélectionnez **Suspendre**.

Traduction automatique

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

6. Dans la fenêtre Suspendre, dans le champ **Date et heure de début** , entrez la date et l'heure de début de la suspension.

   Remarque :
   Si vous renseignez uniquement les champs **Date et heure de début** , des éléments de ligne de commande suspendus sont créés. Les éléments de ligne de commande Reprendre sont créés dans le même en-tête de commande si le champ **Date et heure de fin** est également renseigné. Vous pouvez également suspendre indéfiniment un inventaire de produits sans créer de reprise de commande en ne saisissant pas de date de fin.

7. Si vous savez quand vous souhaitez mettre fin à la suspension, saisissez le champ **Date et heure de fin** .
8. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension** .
   Par exemple, une perturbation due à une rénovation peut être un motif de suspension.
9. Sélectionnez **Suspendre**.

Résultats
Une commande de suspension de l'enregistrement d'inventaire des produits est créée.

Reprendre les enregistrements d'inventaire des produits

Exécutez l'opération **de reprise** sur un ou plusieurs enregistrements d'inventaire de produits qui entraînent la création de commandes ou de devis sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant un inventaire de produits, vous pouvez redémarrer un produit ou un service.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de commandes (sn_ind_tmt_orm.order_admin) ou agent de commandes (sn_ind_tmt_orm.order_agent)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir effectué l'action **Reprendre** , une commande de reprise est créée et le processus d'exécution de la commande commence. Ce flux d'exécution marque la commande comme **terminée** et met à jour les enregistrements d'inventaire des produits.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Accédez à la liste connexe **Inventaires de produits** et sélectionnez un ou plusieurs enregistrements d'inventaire de produits racine.

   Remarque :
   Vous pouvez effectuer une action **de reprise** sur l'inventaire des produits racines uniquement si celui-ci a l'état **Suspendu** .

   L'option **Reprendre** n'est activée que si l'inventaire des produits racines avec l'état **Suspendu** est sélectionné et inactif pour tout autre état.

   Si vous sélectionnez un produit vendu enfant, l'option est inactive.

5. Sélectionnez **Reprendre**.

Traduction automatique

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

6. Dans la fenêtre Reprendre, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date à laquelle vous souhaitez reprendre l'inventaire des produits.
7. Sélectionnez **Reprendre**.

Résultats
Un ordre de reprise des enregistrements de l'inventaire des produits est créé.

Déconnecter les enregistrements d'inventaire de produits

Effectuez l'opération **de déconnexion** sur un ou plusieurs enregistrements d'inventaire de produits qui entraînent la création de commandes ou de devis sur le Espace de travail configurable de CSM afin de pouvoir déconnecter définitivement un produit et ses services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de commandes (sn_ind_tmt_orm.order_admin) ou agent de commandes (sn_ind_tmt_orm.order_agent)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir effectué l'action **Déconnecter** , un ordre de déconnexion est créé et le processus d'exécution de la commande commence. Ce flux d'exécution marque la commande comme **terminée** et met à jour les enregistrements d'inventaire des produits.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'inventaire des produits.
4. Accédez à la liste connexe **Inventaires de produits** et sélectionnez un ou plusieurs enregistrements d'inventaire de produits racine.

   Remarque :
   Vous pouvez effectuer l'action **de déconnexion** uniquement sur un produit vendu racine dont l'état est **Actif** ou **Suspendu**, et l'option n'est activée que si l'inventaire de produits racines avec les états **Actif** ou **Suspendu** est sélectionné et désactivé pour tout autre état.

5. Sélectionnez **Déconnecter**.
6. Dans la fenêtre Déconnecter, entrez la date à laquelle vous souhaitez que la déconnexion commence dans le champ **Date et heure de début** .
7. Ajoutez un motif de déconnexion dans le champ **Motif de la déconnexion** .
8. Sélectionnez **Déconnecter**.

Résultats
Une commande de déconnexion de l'enregistrement d'inventaire des produits est créée.

Configurer Customer Contracts and Entitlements

Utilisez l'application pour configurer et afficher les Customer Contracts and Entitlements contrats et droits du service clientèle.

Traduction automatique

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

Activer Customer Contracts and Entitlements

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer les modules d'extension suivants pour permettre aux utilisateurs de créer et de gérer les contrats et les droits des clients. Pour plus d'informations, consultez Activate a plugin .

Modules d'extension de Customer Contracts and Entitlements

Module d'extension	Description	Dépendance
Contrats clients et droits [com.sn_pss_core]	Fournit des objets de base pour gérer les droits et les contrats client et les API pour l'intégration.	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • Gestion du catalogue de produits Core [com.sn.prd_pm]
Vérification des droits [com.sn_ent_verify]	Fournit des API pour vérifier les droits.	Contrats clients et droits [com.sn_pss_core]
Workflows de contrats et de droits [com.sn_contract_ent_wf]	Fournit des workflows pour gérer les changements sur les contrats et les droits des clients.	• Fondation des droits et des contrats clients [com.sn_pss_core] • Prospect en espèces Primitives [com.sn_l2c_core] • Workflows de gestion du cycle de vie du client [com.sn_l2c_cust_flows]

Avec l'activation de Customer Contracts and Entitlements, les contrats existants ne peuvent être consultés.

Pour plus d'informations sur les rôles et les tables installés, reportez-vous à la section Composants installés avec Customer Contracts and Entitlements.

Demander des applications à partir 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 leServiceNow StoreHistorique des versions Notes de publication .

Traduction automatique

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

Composants installés avec Customer Contracts and Entitlements

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application, y compris les tables et les Customer Contracts and Entitlements rôles.

Les rôles suivants sont ajoutés avec l'activation des modules d'extension Customer Contracts and Entitlements .

Rôles installés

Rôle	Description	Contient le rôle	Profil ciblé
sn_pss_core.service_contract_viewer Visionneuse de contrat de service	Effectue une opération de lecture sur : • Contrats de service • Lignes de contrat • Droits • Caractéristiques • Utilisations des droits	• sn_prd_pm.characteristics_viewer Visionneuse de caractéristiques • sn_prd_pm.product_catalog_viewer Visionneuse de catalogue de produits	• sn_customer Agent du se • sn_customer Agent de se • sn_customer Visionneur d
sn_pss_core.service_contract_manager Gestionnaire des contrats de service	Effectue des opérations de création/lecture/mise à jour sur : • Contrats de service • Lignes de contrat • Droits • Caractéristiques • Utilisations des droits	sn_pss_core.service_contract_viewer Visionneuse de contrat de service	sn_customerservi CSM Gérant
sn_pss_core.pss_integrator Utilisateur d'intégration	Effectue des opérations de création/lecture à l'aide de points de terminaison REST sur les contrats et droits de service.	sn_customerservice.gestionnaire CSM Gérant	sn_pss_core.pss_i Utilisateur d'in

Les tables suivantes sont ajoutées avec l'activation de l'application Customer Contracts and Entitlements .

Traduction automatique

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

Tables installées

Nom de la table	Description
Caractéristiques [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	Stocke les valeurs caractéristiques des droits ou des lignes de contrat de service.
Utilisation du droit [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	Stocke les valeurs utilisées par les clients finaux pour les caractéristiques de droit.
Contrat de service [sn_pss_core_service_contract]	Stocke les contrats d'exécution.
Ligne de contrat de service [sn_pss_core_service_contract_line]	Stocke les lignes de contrat d'exécution comme un plan de service.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs et à des groupes à l'aide des Now Platform fonctionnalités d'administration utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez :

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

La vue par défaut sur les contrats de service et les droits dans Gestion du service clientèle l'espace de travail est la vue Espace de travail de contrat de service. Elle peut être modifiée par un administrateur.

Configuration des workflows de contrats et d'autorisations

Configurez le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf) pour générer et modifier des contrats à l'aide de la gestion des commandes.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf). Pour plus d'informations, consultez Activate a plugin .

Les modules d'extension suivants sont des prérequis pour activer le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf) :

Modules d'extension requis

Module d'extension	Description
Interface utilisateur de configuration du produit (com.sn_prd_config_ui)	Interface graphique permettant de configurer des produits ou services complexes en fonction de besoins et d'exigences spécifiques.
Gestion des commandes (com.sn_ind_tmt_orm)	Capture, améliore et supervise le cycle de vie complet des commandes de produits et de services. Avec ce module d'extension, vous pouvez gérer efficacement l'orchestration des commandes, l'enrichissement des données et la composition pour garantir une exécution précise et dans les délais.

Traduction automatique

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

Après l'installation du module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf), les modules d'extension suivants sont automatiquement installés :

Modules d'extension dépendants

Module d'extension	Description
Contrats clients et droits (com.sn_pss_core)	Fournit des objets de base pour gérer les contrats et les autorisations des clients.
Prospect vers trésorerie de base (com.snc.l2c_core)	Permet aux clients de composer des flux de vente et de gestion des commandes.
Workflows de gestion du cycle de vie du client (com.snc.l2c_cust_flows)	Fournit des workflows pour gérer les cycles de vie des produits vendus et des éléments de base d'installation.

Création de contrats et d'autorisations à l'aide de workflows

Une fois qu'une offre de produit est sélectionnée par le client et que le produit est vendu au client, ce workflow crée des contrats et des autorisations basés sur les services associés à ce produit vendu et les services supplémentaires que le client a achetés.

Il y a les scénarios d'offre de produits et leurs configurations.

Types d'offres et workflows

Types d'offres	Description
Offres pour les droits	Le workflow crée des enregistrements d'autorisation pour ces offres. Ces autorisations peuvent être associées à des produits vendus existants, à des éléments de base d'installation, à des enregistrements d'inventaire de produits ou au client.
Offres de services (lignes de contrat)	Le workflow permet la création automatique d'un contrat de service, de lignes de contrat de service et des autorisations afférentes à ces lignes de contrat.
Offres implicites	Les droits implicites et les lignes de contrat de service ne sont pas affichés sur les lignes de commande. Ces offres peuvent être marquées comme implicites lorsqu'elles n'ont pas besoin d'être configurées lors de la capture de la commande et sont disponibles dans le cadre d'un package. Ces autorisations et lignes de contrat de service sont automatiquement créées dans le cadre de ce workflow.

Création d'un contrat à partir d'une commande

Pour chaque commande comprenant plusieurs offres de produits, un contrat unique avec plusieurs lignes de contrat est créé. Vous pouvez ajouter plusieurs offres de produits à partir d'une commande à un contrat existant. Pour ajouter une offre de produit à un contrat existant, ajoutez la référence du contrat dans le champ **Contrat existant** de l'élément de ligne de commande. Dans le cadre du traitement de la commande, un produit vendu est généré pour chaque ligne de commande.

Création de contrats à partir d'enregistrements de l'inventaire des produits

Si la propriété système sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management est définie sur vrai, les workflows d'exécution des commandes créent des inventaires de produits basés sur les commandes des clients, les offres de produits et les spécifications. Lors

Traduction automatique

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

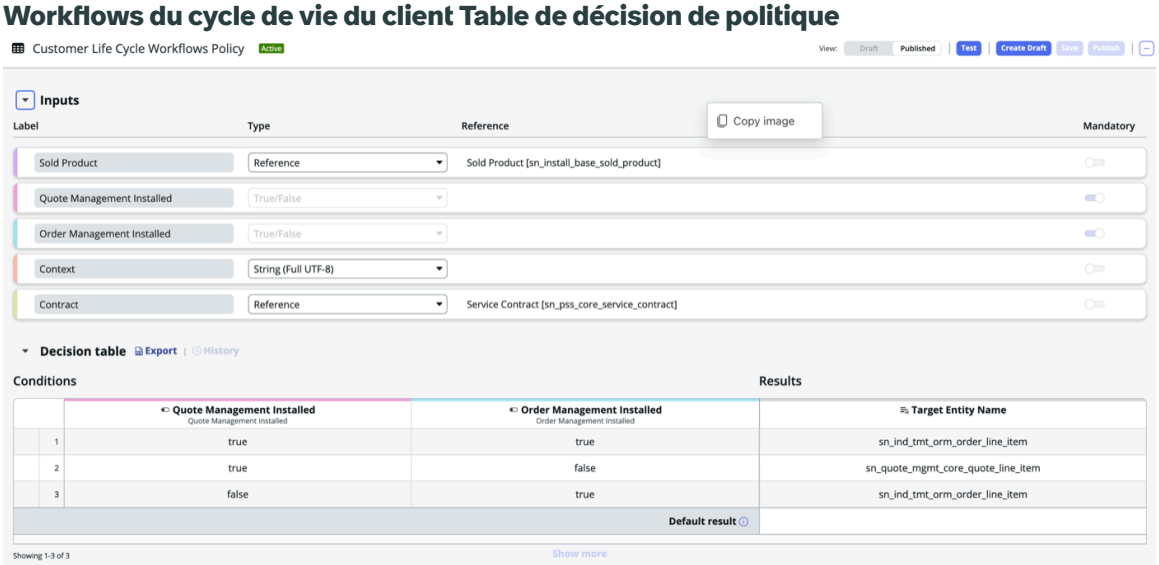
de la création d'un inventaire de produits, des lignes de contrat et des droits sont créés. Lorsqu'un inventaire de produits subit un changement d'état, les lignes de contrat et les droits associés sont synchronisés. Pour plus d'informations, consultez Configurations de l'inventaire des produits. Les enregistrements de l'inventaire des produits déclenchent des mises à jour des contrats et des droits dans les conditions suivantes :

- Traiter le flux de ligne de commande de télécommunication : le flux ADD crée des enregistrements de contrat et de droit à partir de l'inventaire des produits. Le flux MODIFY met à jour les états des éléments de ligne de contrat et des droits.
- Flux de post-traitement de la commande de domaine principal de télécommunications : le flux MODIFY met à jour les états, les champs et les caractéristiques des éléments de ligne de contrat et des droits.
- Inventaire des produits Enregistrement d'opérations : selon la date et l'heure planifiées, les flux DÉCONNECTER, REPRENDRE et SUSPENDRE annulent, activent ou suspendent les éléments de ligne de contrat et les droits.

Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique

Workflows de cycle de vie du client La table de décision de politique décide de l'entité cible lors du renouvellement et de la modification des contrats de service, des lignes de contrat de service et des droits. Sur la base de cette table de décision, les utilisateurs peuvent créer un devis ou une commande tout en renouvelant ou en modifiant un contrat de service, une ligne de contrat de service ou une autorisation.

Workflows du cycle de vie du client Table de décision de politique



Vous pouvez configurer des règles basées sur les cinq paramètres d'entrée disponibles pour créer des devis lors du renouvellement et de la modification de contrats. Sélectionnez la valeur du nom d'entité cible comme `sn_ind_tmt_orm_order_line_item` pour créer une commande. Sélectionnez la valeur du nom d'entité cible comme `sn_quote_mgmt_core_quote_line_item` pour créer un devis. Si l'utilisateur sélectionne un devis, le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande. Assurez-vous d'avoir installé les modules d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) et Quote Management (sn_quote_mgmt) pour activer la sélection de l'entité cible pour les workflows de renouvellement et de modification. Ces deux modules d'extension permettront aux utilisateurs de créer un devis ou une commande tout en renouvelant ou en modifiant un contrat de service, une ligne de contrat de service ou une autorisation.

Traduction automatique

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

Configuration de l'application Customer Contracts and Entitlements

Configurez les fonctionnalités et les composants de Customer Contracts and Entitlements pour offrir une expérience de service transparente de bout en bout, y compris les services après-vente à vos clients.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Customer Contracts and Entitlements pour permettre aux utilisateurs de créer des autorisations et des contrats de service pour les utilisateurs.

Tâche	Description
Créer une caractéristique	Créez une caractéristique à ajouter à une autorisation. Une caractéristique fait référence aux attributs ou propriétés spécifiques qui définissent l'autorisation.
Create a user	Ajoutez un utilisateur à votre instance pour lui permettre de se connecter et d'utiliser les fonctionnalités d'application désignées. Après avoir ajouté l'utilisateur, vous le désignez comme approbateur pour examiner les contrats de service.
Assign a role to a user	Affectez des rôles aux utilisateurs. Utilisez cette fonctionnalité pour accorder le rôle de sn_customerservice_manager (CSM gestionnaire) à un utilisateur nouvellement ajouté et l'autoriser à prendre une décision éclairée en vue d'examiner un contrat de service.
Créer des comptes clients **Remarque :** Dans le formulaire Comptes, pour afficher les contrats de service, supprimez les listes connexes des contrats et configurez la liste connexe des contrats de service.	Créez un compte et associez-le à un contrat de service.
Créer un enregistrement de consommateur	Créez un enregistrement de consommateur dans Gestion du service clientèle. Un consommateur peut être associé à un contrat de service dans l'application Customer Contracts and Entitlements .
Créer un produit vendu	Créez un enregistrement pour un produit vendu à un compte ou à un consommateur. Un produit vendu peut être associé à plusieurs contrats.
Créer un élément de base d'installation	Créez un enregistrement pour un élément de base d'installation qui est vendu à un compte ou à un consommateur. Un élément de base d'installation peut être associé à plusieurs contrats.

Créer une caractéristique

Créez une caractéristique qui peut être associée à un droit ou à une ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une caractéristique est utilisée pour définir la couverture de service fournie aux clients. Ces caractéristiques peuvent inclure l'étendue du service, la période et toutes les limitations ou exclusions telles que l'emplacement géographique et d'autres attributs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Caractéristiques** > **Caractéristiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de caractéristique

Champ	Description
Nom	Nom de la caractéristique pour l'autorisation.
Type d'entrée	Type d'entrée de la valeur de couverture associée à cette caractéristique. Par exemple, Choix et Case à cocher.
Description	Bref aperçu de la caractéristique du droit.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Workflows de ventes et de gestion des commandes

Créez des workflows de gestion des ventes et des commandes pour un produit et un service via des configurations et des mappages d'entités. En créant ce workflow, votre organisation peut analyser les opportunités commerciales lucratives, les prospects clients et les besoins de facturation, de support et de maintenance une fois la vente terminée.

Vue d'ensemble des workflows

Un produit passe par plusieurs phases et flux de travail à partir du moment où il est identifié jusqu'au moment où il est acheté par le client. Le workflow comprend la création d'un devis pour un produit ou des services, la création des commandes, des produits vendus, des éléments de base d'installation, ainsi que des contrats et droits.

Si vous êtes administrateur, créez les workflows pour votre organisation et configurez les métadonnées de vos différentes entités prospect-espèces en activant l'application de base Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core). Avec le module d'extension Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core), vous pouvez composer et créer les workflows que votre organisation gère pendant le cycle de vie d'un produit vendu. Par exemple, dans le formulaire Mappage d'entités prospect-espèces de , Now Platform®vous sélectionnez l'entité du produit vendu en tant qu'entité source et la commande en tant qu'entité cible. Vous mappez ensuite ces entités et configurations pour créer un flux source vers cible qui est un flux produit vendu vers commande. Ce mappage fournit à vos utilisateurs une expérience de workflow unifiée entre les différentes entités.

Remarque :
Une entité est définie comme une collection de tables contenant des informations sur une commande. Les informations peuvent provenir de plusieurs tables.

Traduction automatique

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

Configurations des entités

Vous pouvez configurer la définition d'une entité prospect-espèces en définissant un nom et un ID de configuration sur le formulaire d'entité prospect-espèce. La définition crée un flux d'informations entre les différentes entités.

Pour en savoir plus sur la création de configurations d'entités, reportez-vous à la section Créer une configuration d'entité. Pour savoir comment créer des mappages d'entités, reportez-vous à la section Créer un mappage d'entités.

Reconfiguration

Vous pouvez reconfigurer une commande ou un devis à l'état **Brouillon** pour effectuer des personnalisations dans l'interface utilisateur du configurateur. Une fois la configuration terminée, tous les éléments de ligne de commande associés à la commande sont également mis à jour. Pour en savoir plus sur la reconfiguration, reportez-vous à la section LeadtoCashCore - Scoped .

Configuration et mappage d'entités

Utilisez les tables et formulaires Configuration d'entité pour configurer et mapper une entité qui définit une structure et transfère les données de l'entité source à l'entité cible.

Mappage et configuration

Créez les configurations et les mappages pour les entités à l'aide des tables Configuration d'entité.

Tables de configuration des entités

Les tables de configuration des entités vous fournissent des informations pour les champs sur le formulaire de configuration des entités.

Tables de configuration des entités

Table	Nom	Description
Entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity	Définit et gère les entités prospect-espèce.
Définition de l'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_definition	Définit et gère les définitions associées aux entités prospect-espèce.
Attribut d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_attribute	Définit et gère les attributs associés aux entités prospect-espèce. Les attributs prospect-espèces sont basés sur les définitions définies pour les entités.

Chaque champ du formulaire de configuration d'entité rassemble les informations d'une table de configuration d'entité. La table suivante contient des informations sur les champs, leurs descriptions et les tables d'entités à partir desquelles les données sont renseignées.

Traduction automatique

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

Remarque :
La définition de l'entité prospect-espèces et les attributs d'entité prospect-espèces sont des listes connexes sur le formulaire Configuration de l'entité.

Formulaire Configuration de l'entité

Table	Champ	Description
Entité prospect-espèces	Nom	Nom de l'entité prospect-espèce.
Entité prospect-espèces	ID de configuration	ID de configuration unique pour l'entité.
Entité prospect-espèces	Actif	État de l'entité, qu'elle soit active ou inactive pour la configuration.
Définition de l'entité prospect-espèces	Entité	Référence à la définition de l'entité prospect-espèce.
Définition de l'entité prospect-espèces	Type	Type de la définition d'entité.
Définition de l'entité prospect-espèces	Table	Table associée à une entité prospect-espèces.
Définition de l'entité prospect-espèces	Étiquette	Étiquette de la définition d'entité.
Définition de l'entité prospect-espèces	Définition parent	Parent de la définition d'entité actuelle.
Définition de l'entité prospect-espèces	Champ de relation	Champ de requête associé à l'enregistrement de définition de l'entité parente.
Définition de l'entité prospect-espèces	Champ parent	Champ de requête associé à l'enregistrement de définition de l'entité actuelle.
Définition de l'entité prospect-espèces	Définition parent hérité	Définition parent qui est également utilisée par la définition d'entité actuelle. **Remarque :** Pour que l'enregistrement de définition de l'entité actuel suive la même définition que celle associée à l'enregistrement parent, sélectionnez **Hériter de la définition parente**.
Définition de l'entité prospect-espèces	Commande	Ordre numérique pour traiter et visualiser la hiérarchie des configurations.
Attribut d'entité prospect-espèces	Champ	Nom du champ.
Attribut d'entité prospect-espèces	Entité	Référence à l'attribut d'entité prospect-espèce.

Traduction automatique

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

Formulaire Configuration de l'entité (suite)

Table	Champ	Description
Attribut d'entité prospect-espèces	Table	Table associée à l'attribut prospect-espèce.
Attribut d'entité prospect-espèces	Clé	Clé unique pour l'attribut d'entité.
Attribut d'entité prospect-espèces	Avancés	Option pour les configurations avancées. **Remarque :** Pour modifier le script en fonction de vos besoins, sélectionnez **Avancé**.
Attribut d'entité prospect-espèces	Script	Script pour les attributs avancés.

Mappages d'entités

Les mappages d'entités vous permettent de mapper les tables source et cible pour transférer les données entre les entités qui dépendent des configurations d'entité disponibles. Les tables de mappage d'entités fournissent des informations pour les champs des formulaires de mappage d'entités.

Table de mappage d'entités

Table	Nom	Description
Mappage d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_mapping	Définit et mappe les mappages d'entité prospect-espèces.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_table_mapping	Définit et gère les mappages pour les différentes tables associées aux entités prospect-espèce.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	Définit et gère les attributs et leurs mappages avec l'entité prospect-espèces correspondante.

Le formulaire Mappage d'entités vous permet de mapper les entités avec leurs tables et attributs correspondants.

Remarque :
Le mappage de table d'entité prospect-espèces et le mappage d'attribut d'entité prospect-espèces sont des listes connexes du formulaire Mappage d'entité.

Formulaire Mappage d'entités

Table	Champ	Description
Mappage d'entité prospect-espèces	Nom du mappage	Nom du mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	ID de configuration du mappage	ID unique pour le mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	Entité source	Entité source dans le processus de mappage.

Traduction automatique

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

Formulaire Mappage d'entités (suite)

Table	Champ	Description
Mappage d’entité prospect-espèces	Entité cible	Entité cible dans le processus de mappage.
Mappage d’entité prospect-espèces	Actif	État de l’entité cible, qu’elle soit active pour le mappage ou non.
Mappage de table d’entité prospect-espèces	Table d'entité source	Table associée à l’entité source.
Mappage de table d’entité prospect-espèces	Table d’entité cible	Table associée à l’entité cible.
Mappage de table d’entité prospect-espèces	Condition d'utilisation	Conditions requises pour le mappage. **Remarque :** Pour définir des conditions de mappage spécifiques, sélectionnez **Utiliser la condition**.
Mappage de table d’entité prospect-espèces	Condition	Conditions de mappage des tables de l’entité source à l’entité cible.
Mappage de table d’entité prospect-espèces	Actif	État de l’entité source, qu’elle soit active pour le mappage ou non.
Mappage de table d’entité prospect-espèces	Commande	Priorité numérique pour le mappage.
Mappage d’attribut d’entité prospect-espèces	Mappage de table d'entités	Référence au mappage de table d’entité prospect-espèce.
Mappage d’attribut d’entité prospect-espèces	Attribut de la source	Attribut associé à l’entité source.
Mappage d’attribut d’entité prospect-espèces	Attribut de la cible	Attribut associé à l’entité cible.
Mappage d’attribut d’entité prospect-espèces	Avancés	Option de mappage avancé. **Remarque :** Pour modifier le script en fonction de vos besoins, sélectionnez **Avancé**.
Mappage d’attribut d’entité prospect-espèces	Script	Script pour personnaliser les mappages.

Traduction automatique

Créer une configuration d’entité

Créez une configuration d’entité pour composer un workflow entre deux entités afin de pouvoir mettre à jour leurs configurations existantes et effectuer des actions telles que suspendre, reprendre ou déconnecter un produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Prospect en espèces** > **Configurations des entités**.
2. Dans le formulaire Entités prospect-espèces, créez une entité en sélectionnant **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, dans le champ **Nom** , entrez le nom de l'entité, puis dans le champ **ID de configuration** , saisissez l'ID de l'entité.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d'entités.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous avez créé une configuration d'entité. Vous devez maintenant créer des définitions et des attributs d'entité prospect-espèces.
5. Dans la liste connexe Définitions d'entité prospect-espèces du formulaire Entité prospect-espèces, créez une définition d'entité en sélectionnant **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d'entités.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Dans la liste connexe Attributs d'entité prospect-espèces du formulaire Entité prospect-espèces, créez un attribut d'entité en sélectionnant **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d'entités.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Vous avez créé une configuration d'entité et défini sa définition et ses attributs. Vous devez maintenant créer un mappage d'entité personnalisé. Pour savoir comment créer un mappage, reportez-vous à la section Créer un mappage d'entités.

Créer un mappage d'entités

Créez un mappage d'entités pour composer un workflow entre deux entités afin de mettre à jour leurs configurations existantes et d'effectuer un ensemble d'actions déclaratives telles que suspendre, reprendre ou déconnecter un produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Prospect en espèces** > **Mappages d'entités**.
2. Dans le formulaire Mappages d'entité prospect-espèces, créez un mappage en sélectionnant **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d'entités.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous avez créé un mappage d'entités. Vous devez maintenant créer un mappage de table d'entité et un mappage d'attribut d'entité.
5. Dans le formulaire Mappage d'entité prospect-espèces, dans la liste connexe Mappages de table d'entité prospect-espèces, créez un mappage de table d'entités en sélectionnant **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d'entités.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Dans le formulaire Mappage d'entité prospect-espèces, dans la liste connexe Mappages de table d'entité prospect-espèces, créez un mappage d'attribut en sélectionnant **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d'entités.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

Composer des workflows de ventes et de gestion des commandes

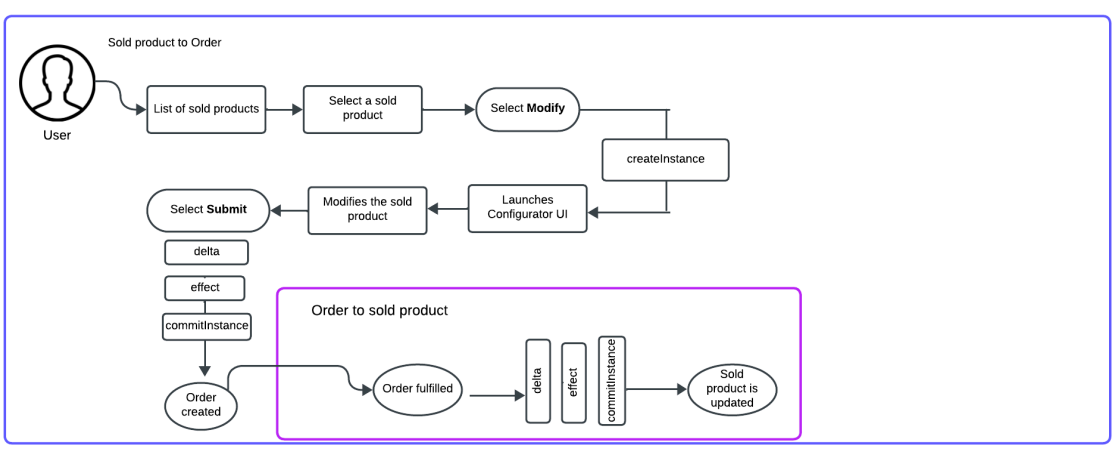
Composez et créez des workflows et déplacez des données entre les différentes phases d'un workflow à l'aide des workflows de vente et de gestion des commandes.

Vue d'ensemble des API et des workflows

Utilisez les API de base Lead to Cash telles que créer une instance, Delta, Effect et Commit Instance pour déplacer les données des prospects vers les opportunités et les devis et plus loin jusqu'à ce qu'une vente soit finalisée. Les API fournissent également des directives sur la façon dont les flux Déplacer, Ajouter, Modifier, Suspendre, Reprendre et Déconnecter pour les produits vendus peuvent être exécutés. Pour en savoir plus sur les API, reportez-vous à la section LeadtoCashCore - Scoped .

Workflows

Les API de vente et de gestion des commandes activent différents workflows. L'image suivante est un exemple de la façon dont un produit vendu peut être modifié pour créer un ordre de changement.



Traduction automatique

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

Sélectionnez un produit vendu et modifiez-le. Cela lancera l'interface utilisateur du configurateur et créera une commande. Cela se produit à l'aide des API de base prospect-espèces. Les API sont la base utilisée pour créer et modifier plusieurs flux. Pour en savoir plus sur les API existantes, reportez-vous à la section LeadtoCashCore - Scoped .

Suivi des demandes de Sales and Order Management

Surveillez l'état des workflows de gestion des ventes et des commandes et permettez aux agents de suivre l'état de tous les flux synchrones et asynchrones.

Table de file d'attente entrante

Ajouter un enregistrement à la table de file d'attente entrante modifiée [sn_tmt_core_inbound_queue].

Les champs suivants ont été ajoutés pour améliorer la table de file d'attente entrante.

- Flux demandé
- Compte
- Contact
- Consommateur
- Charge utile de la réponse
- ID d'enregistrements sources
- Statut
- Exécuter en arrière-plan
- Initié par
- Domaine

Champs et descriptions de la table de file d'attente entrante

Champs	Description	Type de champ
Flux demandé	Référence au mappage d'entité prospect-espèces, par exemple le mappage du produit vendu à la commande.	Référence : sn_l2c_core_entity_mapping
Exécuter en arrière-plan	Détermine si le flux sera synchrone ou asynchrone.	Vrai/Faux Valeur par défaut : true
Ressource	Nom du flux qui crée l'enregistrement dans la table File d'attente entrante.	Chaîne
ID d'enregistrements sources	ID généré par le système des enregistrements sources.	Liste
Table source	Table primaire de prospect à entité de trésorerie sur laquelle la demande est déclenchée.	Nom de la table
ID d'enregistrement	ID généré par le système de l'enregistrement cible.	Chaîne

Traduction automatique

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

Champs et descriptions de la table de file d'attente entrante (suite)

Champs	Description	Type de champ
Table de référence	Nom de la table d'entité cible pour la demande.	Nom de la table
Charge utile	Demande reçue comme entrée pour déclencher le flux.	Chaîne
Charge utile de la réponse	Réponse de la demande qui contient le résultat du flux et capture l'action au niveau de l'enregistrement et l'état de la transaction.	JSON
État	État actuel de la transaction.	Chaîne (choix) Nouveau, En cours, Terminé, Erreur
Statut	État d'achèvement du flux, par exemple réussite, réussite partielle, échec	Chaîne (choix) Succès, réussite partielle, échec
Message d'erreur	Message d'erreur renvoyé pour une exception.	Chaîne
Compte	Compte associé à l'enregistrement source ou cible.	Référence : customer_account
Contact	Contact associé à l'enregistrement source ou cible.	Référence : customer_contact
Consommateur	Consommateur associé à l'enregistrement source ou cible.	Référence : csm_consumer
Initié par	L'ID utilisateur de la session utilisateur actuelle.	Référence : sys_user
Domaine	Le champ d'application de domaine actuel de l'enregistrement, par exemple global	ID de domaine

Remarque :
Les champs **requested_flow** et **response_payload** ne sont pas visibles par les agents.

Utilisez le **flux demandé <n'est pas vide>** pour filtrer les enregistrements à l'aide des API de base Prospect-espèce. La table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue] fournit l'état et d'autres détails liés à la demande. Par exemple, lors de la création d'une commande via un enregistrement de devis, un message de confirmation avec le numéro d'en-tête de la commande et un lien permettant de vérifier l'état de la demande s'affiche.

Sélectionnez les liens dans le message de confirmation pour afficher l'état de l'enregistrement de **file d'attente entrante** et d'autres détails liés à la demande.

Traduction automatique

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

Rôles de sécurité

Rôles de sécurité et accès pour la table de file d'attente entrante

Rôle	Autorisation
Administrateur de file d'attente entrante [sn_tmt_core.inbound_queue_admin]	Cet utilisateur peut créer, lire et mettre à jour des actions sur les demandes dans la table de file d'attente entrante. **Remarque :** Pour les demandes de ventes et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès au champ **requested_flow** .
Files d'attente entrantes Créer un utilisateur [sn_tmt_core.inbound_queue_create_user]	Cet utilisateur peut uniquement effectuer l'opération de lecture sur les demandes de gestion des ventes et des commandes dans la table de file d'attente entrante. **Remarque :** Pour les demandes de ventes et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès aux champs **response_payload**, **charge utile** ou **requested_flow** .
Utilisateur d'écriture des files d'attente entrantes [sn_tmt_core.inbound_queue_writer]	Cet utilisateur peut uniquement effectuer l'opération de lecture sur les demandes de gestion des ventes et des commandes dans la table de file d'attente entrante. **Remarque :** Pour les demandes de vente et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès aux champs **response_payload**, **charge utile** ou **requested_flow** .
Utilisateur de lecture de file d'attente entrante [sn_tmt_core.inbound_queue_read]	Cet utilisateur peut effectuer les opérations de lecture sur toutes les demandes liées aux demandes de vente et de gestion des commandes. **Remarque :** Pour les demandes de vente et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès aux champs **response_payload**, **charge utile** ou **requested_flow** .

Politiques d'archivage

Archivez les enregistrements dans la table File d'attente entrante et déterminez quand nettoyer les enregistrements de la table après un certain nombre de jours. Vous pouvez implémenter une période de conservation différente pour les demandes réussies et échouées.

Traduction automatique

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

Règle d'archivage	Période
Demandes ayant abouti	10 jours
Demandes ayant échoué	30 jours

Modèles de données

Créez des modèles de données structurés et flexibles pour représenter les besoins de divers secteurs.

Configuration des modèles de service et de données

Tâche	Description
Configurer Base du modèle de service	Créez des modèles de données de base, tels que les organisations de services, les emplacements d'entreprise internes et externes et les ménages.
Configurer Modèles de données client pour B2B2C	Configurez le modèle B2B2C (Business-to-business-to-consumer) pour permettre aux clients professionnels d'aider leurs consommateurs finaux en créant des tickets et en suivant les services pour les produits et services que les consommateurs utilisent.

Configurer Base du modèle de service

Configurez la Base du modèle de service fonctionnalité pour activer un cadre de travail de modèle de données de base. Vous pouvez utiliser ce cadre de travail pour créer des modèles de données structurés et flexibles qui représentent vos besoins professionnels.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Base du modèle de service Fournit le cadre de travail et le guide essentiels pour la construction et la modélisation des entités impliquées dans la chaîne de valeur du service clientèle. Ce cadre de travail introduit de nouvelles entités, telles que des organisations de services, des emplacements d'entreprises internes et externes et des ménages. Il introduit également des rôles et des relations qui offrent à la fois souplesse et contrôle dans l'octroi de l'accès aux tickets et aux informations sur les clients.

Avec les Base du modèle de service plugins, vous pouvez prendre en charge :

- Emplacements et membres du personnel d'entreprise internes
- Emplacements et membres du personnel d'entreprise externes
- Les foyers et membres du foyer

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Vue d'ensemble de Base du modèle de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la Base du modèle de service catégorie, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Traduction automatique

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

Tâches de configuration du centre client

Tâche	Description
Activer les modules d'extension	Activez les modules d'extension suivants : ○ Business Location (com.snc.business_location) ○ Service clientèle du ménage (com.snc.household)
Activer les règles de requête	Activez les règles de requête en définissant la valeur de la propriété système [sn_cs_queryrules.use_query_rules] sur **true**.
Configurer les formulaires et les listes	Configurez les listes et formulaires pour ajouter les champs et listes connexes qui prennent en charge des modèles d'emplacements d'entreprises et de ménages.
Affecter des responsabilités	Affectez des responsabilités au membre de l'organisation de services (SO) à l'aide du modèle de données de responsabilité.
Affecter des rôles	Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données. Les Base du modèle de service modules d’extension ajoutent des rôles que vous pouvez affecter à des utilisateurs internes et externes de votre organisation.
Créer des relations	Utilisez des relations pour fournir aux utilisateurs internes et externes un accès supplémentaire aux données client. Les relations sont basées sur des définitions de responsabilité. Lorsque vous créez une relation, sélectionnez les utilisateurs impliqués dans la relation et la responsabilité qu'un utilisateur exerce de la part d'un autre. Les Base du modèle de service modules d’extension fournissent à la fois des relations et des définitions de responsabilités que vous pouvez utiliser pour créer des relations entre les utilisateurs.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Vue d'ensemble de Base du modèle de service

Base du modèle de service fournissent un cadre de travail que les clients peuvent utiliser pour créer des modèles de données structurés et flexibles qui représentent leurs besoins professionnels.

Traduction automatique

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

Le Base du modèle de service cadre de travail élargit le modèle de Gestion du service clientèle données, y compris le modèle de base d'installation. Il fournit la flexibilité et la sécurité nécessaires pour prendre en charge les organisations business avec des emplacements internes et externes, les ménages, les clients et les consommateurs, ainsi que les relations qui existent entre ces entités.

Utilisez le Base du modèle de service cadre de travail pour modéliser la structure de l'organisation de services impliquée dans la prise en charge de vos clients finaux. Avec ce cadre de travail, vous pouvez :

- créer une structure d'organisation de service qui inclut des emplacements d'entreprises à la fois internes et externes ;
- affecter des agents de service client à des emplacements d'entreprises et fournir un accès aux tickets et aux informations sur le client dans leur hiérarchie d'emplacements d'entreprises ;
- établir des relations entre les agents et les clients spécifiques qui permettent aux agents de gérer les tickets et les informations de ces clients ;
- établir des relations entre les consommateurs, y compris les consommateurs qui sont membres du même ménage.

Entités incluses avec Base du modèle de service

La Base du modèle de service fonctionnalité inclut les entités suivantes.

Entités de modèles de données du secteur

Entité	Définition	Exemples
Organisations de services	Les entités internes et externes qui sont impliquées dans la prestation d'un service aux clients. Une organisation de service fournit le cadre de travail de base qui prend en charge la chaîne de valeur du service client. Cela inclut les organisations de services internes et externes. Vous pouvez étendre l'organisation de service pour créer des entités selon les besoins.	• Organisations de services financiers avec plusieurs branches • Constructeurs automobiles avec concessionnaires multiples • Agences gouvernementales avec plusieurs emplacements de bureaux
Emplacements d'entreprises internes	Les entités internes qui appartiennent à une organisation de service et qui sont impliquées dans la fourniture de biens et de services.	• Magasins • Branches • Centres

Traduction automatique

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

Entités de modèles de données du secteur (suite)

Entité	Définition	Exemples
Emplacements d'entreprises externes	Les entités externes qui appartiennent à une organisation de service et qui sont impliquées dans la fourniture de biens et de services.	• Franchises • Concessionnaires
Clients (B2B)	Les clients externes dans le modèle B2B qui utilisent des biens et des services.	• Comptes • Contacts
Configuration des ménages	Les clients externes dans le modèle B2C qui utilisent des biens et des services.	• Consommateurs • Ménages
Employés et membres du personnel	Les personnes qui travaillent dans des organisations de services internes et externes et qui assistent les clients.	• Employés internes • Agents externes • Personnel externe
Rôles	Postes tenus par différents utilisateurs dans l'organisation de service.	• Gestionnaires de site • Agents de site • Agents de consommateur de site • Directeurs des relations de l'emplacement • Contributeurs de gestionnaire d'emplacement
Définitions des responsabilités	Définitions des responsabilités qu'un agent peut assumer pour un client ou qu'un consommateur peut assumer pour un autre consommateur. Utilisez ces responsabilités pour créer des relations entre les agents et les clients ou entre les consommateurs.	• Agents de site • Agents de consommateur de site • Contributeurs d'emplacement • Contributeurs de gestionnaire d'emplacement • Prestataire de gestionnaire d'emplacement • Directeur des relations de l'emplacement

Traduction automatique

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

Entités de modèles de données du secteur (suite)

Entité	Définition	Exemples
Relations	Relations créées entre les agents et les clients ou entre deux consommateurs, basées sur des responsabilités spécifiques. Utilisez ces relations pour fournir un accès supplémentaire aux données.	• Relations entre un employé ou un membre du personnel et un client • Relations entre deux consommateurs

Modules d'extension pour Base du modèle de service

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent activer les modules d'extension suivants pour activer Base du modèle de service les fonctionnalités.

Emplacement de l'entreprise

Activez le module d'extension Business Location (com.snc.business_location) pour permettre de prendre en charge les entreprises qui interagissent avec des clients via des canaux physiques tels que des magasins, des succursales, des franchises et des concessionnaires. Ce module d'extension active automatiquement le module d'extension Service Organization (com.snc.service_organization).

Customer Service Household

Activez le module d'extension Customer Service Household (com.snc.household) pour gérer le service client pour les ménages. Ce module d'extension vous permet de créer des ménages, de définir les membres d'un ménage et d'identifier les relations entre les membres du ménage. Ce module d'extension active automatiquement le module d'extension Customer Service Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension).

Information associée

Configurer Base du modèle de service

Base du modèle de service Responsabilités

Une responsabilité ou une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client. Utilisez les définitions de responsabilité pour créer des relations entre un agent et un client ou entre deux consommateurs.

Lorsque vous créez une relation, sélectionnez les utilisateurs impliqués dans la relation et la responsabilité qu'un utilisateur exerce de la part d'un autre. La responsabilité affectée à une relation permet d'accéder aux tickets et aux informations sur le client.

Base du modèle de service inclut des définitions de responsabilités que vous pouvez utiliser pour créer des relations :

- Entre les agents et les comptes, les ménages ou les consommateurs.
- Entre deux consommateurs.

Les responsabilités suivantes sont fournies avec les modules d'extension Base du modèle de service .

Remarque :
Les responsabilités sont stockées dans la table Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def].

Traduction automatique

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

Responsabilités incluses dans le module d'extension Service Model Foundation

Responsabilité	Utilisé dans la relation	Description
Chargé de clientèle	Membre de l'équipe de compte	Utilisez la responsabilité Chargé de clientèle pour créer une relation entre un agent et un compte. Avec cette relation, l'agent peut : • créer et gérer des tickets pour ses comptes ; • afficher des informations sur les comptes, y compris les entités connexes pour un compte ; • créer et gérer des contacts et des adresses supplémentaires pour ses comptes.
Directeur des relations	• Membre de l'équipe du consommateur • Membre de l'équipe du ménage	Utiliser la responsabilité du gestionnaire des relations pour créer une relation entre : • un agent et un consommateur ; • un agent et un ménage. Avec cette relation, l'agent peut effectuer les opérations suivantes : • Pour un consommateur : ◦ Créer et gérer des tickets pour le consommateur. ◦ Afficher les informations sur le ménage, y compris les entités connexes pour ce consommateur. • Pour un ménage : ◦ Créer et gérer des tickets pour le ménage. ◦ Afficher les informations sur le ménage, y compris les entités connexes pour ce ménage. ◦ Créer et gérer des membres du ménage.
Mandataire	• Relation de consommateur à consommateur • Relation avec les membres du ménage	Utilisez la responsabilité Mandataire pour créer une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage, ou entre deux consommateurs au sein d'un même ménage. Avec cette relation, un consommateur peut : • créer et gérer des tickets pour un autre consommateur ; • afficher les informations d'un autre consommateur ; • afficher les informations de la base d'installation d'un autre consommateur et créer des tickets pour les éléments suivants : ◦ les produits vendus ◦ Éléments de base d'installation

Traduction automatique

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

Personnalisation des définitions des responsabilités

Vous pouvez utiliser les définitions de responsabilité fournies avec Base du modèle de service les modules d'extension. Vous pouvez également modifier ces définitions ou créer vos propres définitions pour répondre aux besoins professionnels.

Remarque :
Si vous modifiez les définitions existantes ou créez de nouvelles définitions, vous devrez peut-être également mettre à jour les ACL pour refléter les changements.

Si vous disposez d'une définition de responsabilité de gestionnaire de compte existante, vous devrez peut-être évaluer la fonctionnalité de la définition de responsabilité de gestionnaire de compte fournie avec les modules d'extension Base du modèle de service .

Remarque :
La création et l'utilisation des définitions de responsabilité sont une fonctionnalité disponible dans les versions antérieures à Paris. Les clients peuvent créer des définitions de responsabilité à l'aide de la table Définition de responsabilité (sn_customerservice_responsibility_def) et utiliser ces définitions pour créer des équipes de compte à l'aide de la table Membres de l'équipe de compte (sn_customerservice_team_member). Pour plus d'informations, consultez Créer des équipes de compte.

Créer une définition de responsabilité

Les utilisateurs dotés du rôle administrateur système peuvent créer des définitions de responsabilité.

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions des responsabilités**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire Définition de responsabilité.
3. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Utilisateur** si cette responsabilité doit être utilisée dans les relations suivantes :
   - Membre de l'équipe de compte
   - Membre de l'équipe du consommateur
   - Membre de l'équipe du ménage
4. Si cette responsabilité doit être utilisée dans les relations client suivantes, définissez le champ **Type** sur **Aucun**.
   - Du consommateur au consommateur
   - Membre du ménage

Pour en savoir plus, consultez Créer une définition de responsabilité.

Créer une définition unique de responsabilité

Une définition de responsabilité peut être unique, ce qui signifie que la responsabilité ne peut être affectée qu'à un seul utilisateur. Pour rendre une définition de responsabilité unique :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions des responsabilités**.
2. Sélectionnez une définition de responsabilité.
3. Activez la case à cocher **Unique** sur le formulaire Définition de responsabilité.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Lors de la création ou de la mise à jour des enregistrements dans les tables suivantes, le système vérifie et impose des responsabilités uniques.

- Membre de l'équipe du ménage [sn_customer_rel_household_to_user]
- Membre de l'équipe des consommateurs [sn_customer_rel_consumer_to_user]
- Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]

Par exemple, le tableau suivant décrit le type de table, une responsabilité associée et le comportement unique appliqué.

Définition unique de la responsabilité

Table	Exemple de responsabilité	Comportement unique
Membre de l'équipe de compte	Chargé de clientèle	Un compte ne peut avoir qu'un seul chargé de clientèle, mais un utilisateur ayant la responsabilité Chargé de clientèle peut gérer plusieurs comptes.
Membre de l'équipe du consommateur	Gestionnaire des relations	Un consommateur ne peut avoir qu'un seul gestionnaire de relations, mais un utilisateur ayant la responsabilité Gestionnaire des relations peut gérer plusieurs consommateurs.
Membre de l'équipe du ménage	Gestionnaire de relation	Un ménage ne peut avoir qu'un seul gestionnaire de relations, mais un utilisateur ayant la responsabilité de gestionnaire de relations peut gérer plusieurs ménages.

Remarque :
Le comportement unique d'une définition de responsabilité n'est pas appliqué lorsque la responsabilité est utilisée pour les relations entre des consommateurs ou des membres du ménage.

Base du modèle de service Relations

Créez des relations entre un agent et un client ou entre deux consommateurs pour fournir un accès supplémentaire aux données client.

Base du modèle de service Cette fonctionnalité vous permet de créer des relations entre les utilisateurs suivants :

- Entre un utilisateur interne et un compte, un ménage ou un consommateur.
- entre deux consommateurs.

Les relations sont basées sur des responsabilités ou des définitions de responsabilité. Lorsque vous créez une relation, sélectionnez les utilisateurs impliqués dans la relation et la responsabilité qu'un utilisateur exerce de la part d'un autre. La responsabilité affectée à une relation permet d'accéder aux tickets et aux informations sur le client.

Les relations suivantes sont fournies avec les modules d’extension Base du modèle de service .

Relations et responsabilités pour le module d’extension Service Model Foundation

Relation	Responsabilité utilisée dans la relation	Description
Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	Chargé de clientèle	Créer une relation entre un utilisateur interne et un compte.

Traduction automatique

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

Relations et responsabilités pour le module d'extension Service Model Foundation (suite)

Relation	Responsabilité utilisée dans la relation	Description
		Remarque : L'utilisateur interne dans cette relation doit également être affecté au rôle d'agent de relation (sn_customerservice.relationship_agent).
Membre de l'équipe du consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Gestionnaire des relations	Créer une relation entre un utilisateur interne et un consommateur. **Remarque :** L'utilisateur interne dans cette relation doit également être affecté au rôle d'agent de relation (sn_customerservice.relationship_agent).
Membre de l'équipe du ménage [sn_customer_rel_household_to_user]	Directeur des relations	Créer une relation entre un utilisateur interne et un ménage. **Remarque :** L'utilisateur interne dans cette relation doit également être affecté au rôle d'agent de relation (sn_customerservice.relationship_agent).
Du consommateur au consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Mandataire	Créer une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.
Relations avec les membres du ménage [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Mandataire	Créer une relation entre deux consommateurs au sein d'un ménage.

Traduction automatique

Relations entre les utilisateurs internes et les clients

Les utilisateurs internes peuvent avoir des relations avec les comptes, les consommateurs et les ménages. Ces relations fournissent aux utilisateurs internes et externes un accès supplémentaire aux tickets et aux informations sur le client. Un utilisateur interne ayant une relation avec un client peut créer et gérer des tickets pour le compte de ce client.

Les relations sont créées à l'aide de responsabilités. Utilisez les responsabilités suivantes pour créer des relations entre les utilisateurs internes et les clients :

- Chargé de clientèle : utilisez cette responsabilité pour créer une relation entre un membre du personnel et un compte.
- Gestionnaire des relations : utilisez cette responsabilité pour créer une relation entre un membre du personnel et un ménage ou un consommateur.

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

Les relations que vous créez sont ajoutées aux listes connexes suivantes :

- Relations avec le personnel du compte sur le formulaire Emplacement de l'entreprise
- Relations avec le personnel des consommateurs sur le formulaire Emplacement de l'entreprise
- Relations avec le personnel du ménage sur le formulaire Emplacement de l'entreprise
- Équipe de compte sur le formulaire de consommateur
- Équipe du consommateur sur le formulaire de consommateur
- Équipe du ménage sur le formulaire de ménage

Relations entre les consommateurs

Les consommateurs peuvent avoir des relations avec d'autres consommateurs. Ces relations permettent aux consommateurs d'afficher et de gérer les tickets et les informations au nom d'autres consommateurs.

Les relations sont créées à l'aide de responsabilités. Utilisez la responsabilité Mandataire pour créer des relations entre les consommateurs. Avec cette responsabilité, vous pouvez :

- Créer une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.
- Créer une relation entre deux consommateurs au sein d'un ménage.

Les relations que vous créez sont ajoutées aux listes connexes suivantes :

- Relations avec les membres sur le formulaire Ménage
- Relations entre consommateurs sur le formulaire Consommateur

Supprimer les relations

Lorsqu'une définition de relation est supprimée, toutes les relations qui utilisent la définition le sont également.

Lorsqu'un consommateur est supprimé, toutes les relations auxquelles le consommateur appartient sont également supprimées.

Lorsqu'un ménage est supprimé, toutes les relations créées pour le ménage le sont également.

Lorsqu’un consommateur cesse d’être un membre actuel d’un ménage, toutes les relations créées pour le consommateur au sein du ménage sont également supprimées. .

Base du modèle de service tables

Tables incluses avec ou modifiées par les modules d’extension qui activent la Base du modèle de service fonctionnalité.

Cette Base du modèle de service fonctionnalité ajoute de nouvelles tables ou modifie les tables existantes lorsque vous activez les modules d’extension suivants :

- Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)
- Customer Service Household (com.snc.household)
- Service Organization (com.snc.service_organization)
- Customer Service Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Traduction automatique

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

Module d'extension Business Location

Le module d'extension Business Location ajoute les tables suivantes.

Différents noms de table pour le module d'extension Emplacement d'entreprise

Table	Description
Emplacements de l'entreprise [sn_csm_business_location]	Étend la table Organisation de services [sn_customer_service_organization]. Un emplacement d'entreprise est un type d'organisation de services. Cette table stocke les enregistrements d'emplacement d'entreprise.
Emplacements de l'entreprise interne [sn_csm_business_location_internal]	Étend la table Emplacement d'entreprise [sn_csm_business_location]. Cette table stocke les enregistrements d'emplacements d'entreprises internes. **Remarque :** Un emplacement d'entreprise interne est un emplacement d'entreprise dont le champ **Interne** est défini sur **true**.
Emplacement d'entreprise externe [sn_csm_business_location_external]	Étend la table Emplacement d'entreprise [sn_csm_business_location]. Cette table stocke les enregistrements d'emplacements d'entreprises externes. **Remarque :** Un emplacement d'entreprise externe est un emplacement d'entreprise dont le champ **Interne** est défini sur **false**.

Module d'extension Customer Service Household

Le module d'extension Customer Service Household ajoute ou modifie les tables suivantes.

Noms des tables du module d'extension Service clientèle Household

Table	Description
Ménage [csm_household]	Stocke les enregistrements de ménage du consommateur. Pour cette Base du modèle de service fonctionnalité, cette table est mise à jour pour prendre en charge le chef de ménage.
Membre du ménage	Stocke les enregistrements des consommateurs qui ont été ajoutés aux ménages.

Traduction automatique

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

Noms des tables du module d'extension Service clientèle Household (suite)

Table	Description
[csm_household_member]	
Membre de l'équipe du ménage [sn_customer_rel_household_to_user]	Stocke les enregistrements pour chacune des relations de membres de l'équipe du ménage qui ont été créées entre un utilisateur interne et un ménage.
Relation avec les membres du ménage [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Étend la table Relation de consommateur à consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Cette table stocke les enregistrements pour chacune des relations qui ont été créées entre deux consommateurs qui appartiennent au même ménage.

Module d'extension Service Organization

Le module d'extension Service Organization ajoute les tables suivantes.

Noms de tables ajoutés par le module d'extension Organisation de services

Table	Description
Organisation de services [sn_customer_service_organization]	Relation unidirectionnelle entre une entreprise et une organisation de services, avec une référence à l'enregistrement de société ajouté à partir de l'organisation de services. Stocke les enregistrements pour les organisations de services, y compris les emplacements d'entreprises et les emplacements d'entreprises internes. **Remarque :** Les nouvelles colonnes suivantes sont répliquées à partir de la table Société [core_company] vers la table Organisation de services [sn_customer_service_organization] : • Actif : suivre le statut opérationnel de l'organisation du service. • Domaine : active la séparation en domaines. • Société : référence à la table core_company.
Membre de l'organisation de services	Stocke les enregistrements pour les utilisateurs qui appartiennent à des organisations de services internes.

Traduction automatique

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

Noms de tables ajoutés par le module d'extension Organisation de services (suite)

Table	Description
[sn_csm_service_organization_member]	
Personnel externe de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_external_staff]	Étend la table Utilisateur [sys_user]. Stocke les enregistrements pour les utilisateurs qui appartiennent à des organisations de services externes. **Remarque :** Si le champ **Société** est renseigné, le champ **Organisation de services** affiche uniquement les organisations de services associées à l'enregistrement de société. De même, si le champ **Organisation de services** est renseigné, le champ **Société** affiche uniquement les sociétés associées à l'organisation de services.
Responsabilité du membre de l'organisation de service [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Configurez les responsabilités du personnel travaillant au sein d'organisations de services ou de leurs entités étendues.

Module d'extension Customer Service Base Extension Entities

Le module d'extension Customer Service Base Extension Entities ajoute les tables suivantes.

Noms de tables ajoutés par le module d'extension Customer Service Base Extension Entities

Table	Description
Relation de consommateur à consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Stocke les enregistrements pour chacune des relations qui ont été créées entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.
Membre de l'équipe du consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Stocke les enregistrements pour chacune des relations de membres de l'équipe du consommateur qui ont été créées entre un utilisateur interne et un consommateur.

Module d'extension Customer Service Install Base Management

Le module d'extension Gestion de la base d'installation du Service clientèle ajoute la table Produit vendu au consommateur [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product]. Cette table stocke les enregistrements de chaque produit vendu (produits et composants) qui a été vendu à un consommateur.

Traduction automatique

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

Tables utilisées par Base du modèle de service

Tables des modules d'extension existants qui sont utilisées par la fonctionnalité pour aider les Base du modèle de service clients.

Tables et modules d'extension existants utilisés par la fonctionnalité Service Model Foundation

Module d'extension	Table	Nouvelles colonnes
Customer Service (com.sn_customerservice)	Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility]	
	Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	
	Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration]	
	Ticket [sn_customersrevice_case]	Ménage Organisation de services Profil de consommateur
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	Produit vendu [sn_install_base_sold_product]	Ménage Profil de consommateur
	Élément de base d'installation [sn_install_base_item]	Profil de consommateur
Gestion du service clientèle pour Orders (com.snc.csm.order)	Ordre [csm_order]	Ménage Organisation de services

Base du modèle de service rôles

Rôles inclus avec les modules d'extension qui activent la Base du modèle de service fonctionnalité.

Le tableau suivant décrit les rôles que l'administrateur peut attribuer aux utilisateurs internes.

Base du modèle de service rôles

Rôle	Description	Contient des rôles
Agent de site [sn_customerservice.svc_location_agent]	Créer et exécutez des tickets pour les comptes et les contacts à l'emplacement d'entreprise de l'agent.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

Traduction automatique

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

Base du modèle de service rôles (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
Agent de consommateur de site [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Créer et exécuter des tickets pour les consommateurs et les ménages à l'emplacement d'entreprise de l'agent.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Gestionnaire de site [sn_customerservice.svc_location_manager]	Créer et mettre à jour des tickets pour des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages qui fonctionnent avec les emplacements d'entreprises au sein de leur hiérarchie d'emplacements.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.svc_location_consumer • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_shn.admin • approver_user • sn_publication.approver
Emplacement du membre du projet [sn_bus_loc.location_project_stakeholder]	Affiche les détails du projet et les tâches de projet de son emplacement d'entreprise respectif. Marque les tâches de projet visibles par le client comme terminées.	Néant
Contributeur du chef de projet d'emplacement [sn_bus_loc.location_manager_project_stakeholder]	Affiche les détails du projet et les tâches de projet de son emplacement d'entreprise respectif et des emplacements d'entreprise enfants. Marque les tâches de projet visibles par le client comme terminées.	Néant
Visionneuse EBL [sn_bus_loc.ebl_viewer]	Affiche tous les détails de l'emplacement d'entreprise externe et le personnel de l'emplacement	Néant
Visionneuse IBL [sn_bus_loc.ibl_viewer]	Affiche tous les détails de l'emplacement de l'entreprise interne et le personnel de l'emplacement.	Néant
Chef de projet de l'organisation de services [sn_service_org.project_manager]	Ce rôle peut effectuer les actions suivantes :	• sn_bus_loc.ibl_viewer • sn_bus_loc.ebl_viewer

Traduction automatique

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

Base du modèle de service rôles (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	• Lancement de projet : crée et lance des projets **Remarque :** Le chef de projet de l'organisation de service et le chef de projet client peuvent accéder à tous les modules du projet. • Planification de projet : Élabore des plans de projet, tels que l'affectation des tâches et l'allocation des ressources. **Remarque :** Lors de l'affectation de la tâche, un e-mail automatisé est généré. Mettez à jour le flux « Envoyer un e-mail au contact lorsque la tâche de projet client est affectée » pour désactiver ou activer les notifications. • Gestion des tâches : surveille et gère les dépendances et l'exécution des tâches. • Coordination : Affiche et collabore avec le personnel du site, en attribuant et en suivant les tâches de son emplacement respectif.	
Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent]	Ce rôle restreint l'accès de l'agent uniquement aux tickets pour les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages avec lesquels il a des relations. Ce rôle inclut les relations suivantes fournies avec les modules d'extension Base du modèle de service :	• agent_workspace_user • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer • sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade

Traduction automatique

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

Base du modèle de service rôles (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	• Chargé de clientèle : crée une relation entre un utilisateur interne et un compte. • Gestionnaire des relations : crée une relation entre un utilisateur interne et un consommateur ou un ménage.	
Agent Service Management [sn_esm_location_agent]	Rôle d'agent Service Management pour un emplacement d'entreprise	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • connaissances • agent_workspace_user • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_shn.editor • template_editor • email_composer • template_editor_global

Traduction automatique

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle

Les rôles d'utilisateur qui peuvent accéder aux Base du modèle de service tables.

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
Organisation de services [sn_customer_service_organization]		• Gestionnaire CSM • Agent de service à la clientèle • Agent de consommateur		

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

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle (suite)

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
Emplacement de l'entreprise [sn_csm_business_location]		• Gestionnaire CSM • Agent de service à la clientèle • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de site • Agent de consommateur de site		
Emplacements de l'entreprise interne [sn_csm_business_location_internal]		• Gestionnaire CSM • Agent de service à la clientèle • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de site • Agent de consommateur de site • Contributeur de gestionnaire d'emplacement • Contributeur de l'organisation de services		
Emplacement d'entreprise externe [sn_csm_business_location_external]		• Gestionnaire CSM • Agent de service à la clientèle • Agent de consommateur		

Traduction automatique

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

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle (suite)

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
		• Contributeur de gestionnaire d'emplacement • Directeur des relations de l'emplacement • Contributeur de l'organisation de services		
Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member]	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie uniquement)	• Gestionnaire CSM • Agent de service à la clientèle • Agent de consommateur • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie uniquement) • Agent de site (pour leurs emplacements uniquement) • Agent de consommateur d'emplacement (leurs emplacements uniquement)	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie uniquement)	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie uniquement)
Ménage [csm_household]		• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de consommateur de site • Agent de relations (pour	Gestionnaire CSM	

Traduction automatique

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

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle (suite)

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
		les ménages avec lesquels ils ont des relations) • Consommateur (pour leur ménage)		
Membre du ménage [csm_household_member]	Gestionnaire CSM	• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de consommateur de site • Agent de relations (pour les ménages avec lesquels ils ont des relations) • Consommateur (pour les ménages où il est chef de ménage ou pour les consommateurs qu'il représente)	• Gestionnaire CSM • Agent de relations (pour les ménages avec lesquels ils ont des relations)	
Relation de consommateur à consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Gestionnaire CSM	• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de consommateur de site	Gestionnaire CSM	

Traduction automatique

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

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle (suite)

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
Relation avec les membres du ménage [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Gestionnaire CSM	• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de consommateur de site	Gestionnaire CSM	
Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • agent de service client • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie) • Agent de site (pour leurs emplacements) • Agent de relation (pour les comptes avec lesquels il a des relations)	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie)
Membre de l'équipe du consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_user]	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie) • Agent de consommateur d'emplacement (pour leurs emplacements) • Agent de relation (pour les consommateurs	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie)

Traduction automatique

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

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle (suite)

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
		avec lesquels il a des relations)		
Membre de l'équipe du ménage [sn_customer_rel_household_to_user]	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie) • Agent de consommateur d'emplacement (pour leurs emplacements) • Agent de relations (pour les ménages avec lesquels ils ont des relations)	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour leur hiérarchie)

Base du modèle de service modules

Les Base du modèle de service modules d'extension ajoutent plusieurs modules au navigateur d'application.

Modules d'emplacements d'entreprises

Organisations de services > Emplacements d'entreprises internes/externes : ce module répertorie les emplacements d'entreprises internes et externes qui ont été créés.

Remarque :
Ce module est disponible dans Agent Workspace et dans l'interface de plateforme.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants ont accès à ces modules.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Traduction automatique

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

Module Personnels externes de l'organisation de services

Organisations de services > Personnels externes de l'organisation de services : ce module répertorie les membres du personnel externe créés et ajoutés à l'emplacement d'entreprise externe.

Remarque :
Ce module est disponible dans Agent Workspace et dans l'interface de plateforme.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants ont accès à ces modules.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Modules de ménages

- Consommateur > Ménages : répertorie les ménages auxquels un utilisateur a accès.
- Consommateur > Membres du ménage : répertorie les consommateurs qui ont été ajoutés aux ménages.

Remarque :
Ces modules sont disponibles dans Agent Workspace et dans l'interface de plateforme.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants ont accès à ces modules.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent
- sn_customerservice.relationship_agent

Modules Relations avec les clients

- Relations avec les clients > Membres de l'équipe des consommateurs : répertorie les relations qui ont été créées entre un utilisateur interne et un consommateur.
- Relations avec les clients > Membres de l'équipe du ménage : répertorie les relations qui ont été créées entre un utilisateur interne et un ménage.
- Relations avec les clients > Relations avec les consommateurs : répertorie les relations qui ont été créées entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.
- Relations avec les clients > Relations avec les ménages : répertorie les relations qui ont été créées entre deux consommateurs qui sont membres du même ménage.

Remarque :
Ces modules ne sont disponibles que dans l'interface de plateforme. Vous pouvez afficher les relations dans Agent Workspace dans des listes connexes. Les chargés du service client et les gestionnaires d'emplacements peuvent également modifier les relations avec des membres des équipes de comptes, de consommateurs et de ménages dans Agent Workspace.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants ont accès à ces modules.

Traduction automatique

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

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_manager
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Base du modèle de service Cas

Les agents de site et les agents de consommateurs de site à un emplacement d'entreprise peuvent créer des tickets pour des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages.

Les membres du personnel dotés du rôle d'agent de site ou d'agent de consommateur de site peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les informations pour les clients à leur emplacement.
- Créer des tickets pour des comptes, des contacts, des ménages et des consommateurs.
- Mettre à jour les tickets créés à leur emplacement.
- Créer des consommateurs.

Emplacement du ticket

Un ticket appartient à un emplacement d'entreprise. Lorsqu'un ticket est créé par un agent ou un gestionnaire de site, le champ **Organisation de services** du formulaire de ticket est automatiquement mis à jour avec l'emplacement d'entreprise auquel l'agent ou le gestionnaire appartient. Si le ticket est réaffecté, ce champ est mis à jour pour devenir celui du nouvel agent ou gestionnaire.

Si l'agent ou le gestionnaire d'emplacement appartient à plusieurs emplacements, le champ **Organisation de service** peut rester vide. Lorsque vous renseignez ce champ, soyez attentif lors de votre sélection, car l'organisation de services contrôle l'accès de l'agent de site aux tickets.

Remarque :
Un ticket ne peut appartenir qu'à un seul emplacement d'entreprise.

L'**Organisation de services** peut être définie manuellement pour un nouveau ticket ou modifiée pour un ticket existant. Le changement de **l'organisation de services** ne modifie pas l'agent affecté.

Accès aux tickets

L'accès aux tickets est contrôlé par l'emplacement d'entreprise dans le champ **Organisation de services** du formulaire de ticket. Les utilisateurs suivants peuvent accéder aux tickets :

- Les membres du personnel à l'emplacement d'entreprise dotés du rôle d'agent de site ou d'agent de consommateur de site.
- Les gestionnaires à l'emplacement d'entreprise dotés du rôle Gestionnaire de site.

Les tickets pour un emplacement d'entreprise sont ajoutés à la liste connexe des tickets sur le formulaire d'emplacement d'entreprise interne ou externe.

Traduction automatique

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

- Lorsqu'un ticket est créé, l'organisation de services du ticket est l'organisation de services de l'utilisateur qui crée le ticket.
- Lorsqu'un ticket est affecté à un agent, l'organisation de services du ticket est mise à jour vers l'organisation de services de l'agent affecté.

Remarque :
Seul le personnel externe avec l'agent de site peut agir en tant que prestataire. Pour plus d'informations, consultez Emplacement d'entreprise externe (EBL) en tant que prestataire.

Accès aux tickets pour les consommateurs

Type de consommateur	Accès aux tickets
Consommateur	Peut gérer ses propres tickets.
Chef de ménage	Peut gérer les tickets de tous les membres du ménage.
Mandataire, quel que soit le ménage	Peut gérer les tickets du consommateur qu'il représente.
Mandataire, à l'intérieur du ménage	Peut gérer les tickets du consommateur qu'il représente tant que les deux sont des membres actuels du ménage.

Accès aux tickets pour les utilisateurs

Utilisateur	Rôle requis	Accès aux tickets
Gestionnaire de site	Gestionnaire de site	Peut gérer les tickets dans sa hiérarchie d'emplacement.
Membre du personnel de l'emplacement	Agent de site Agent de consommateur de site	Peut gérer les tickets dans ses emplacements.
Chargé de clientèle	Agent de relation	Peut gérer les tickets pour ses comptes.
Gestionnaire des relations avec les consommateurs	Agent de relation	Peut gérer les tickets pour ses consommateurs.
Gestionnaire des relations avec le ménage	Agent de relation	Peut gérer les tickets pour ses ménages.

Emplacement d'entreprise externe (EBL) en tant que prestataire

L'emplacement d'entreprise externe (EBL) en tant que prestataire permet aux partenaires, aux agences externes et aux franchises de traiter les dossiers des clients. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour maintenir des expériences client cohérentes sur tous les emplacements de l'entreprise, internes et externes.

Vue d'ensemble

Par le passé, seul le personnel des sites d'entreprise internes (IBL) pouvait résoudre les tickets liés aux clients via la plateforme et l'espace de travail. Le personnel externe ne pouvait créer des tickets qu'à partir du portail de services d'emplacement d'entreprise (BLSP), mais ne pouvait pas les résoudre pour les emplacements d'entreprise. En

Traduction automatique

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

utilisant EBL en tant que prestataire, les agents d'emplacement externes ayant des rôles svc_location_agent et snc_external peuvent accéder à la plateforme pour créer et résoudre des tickets, comme les agents d'emplacement internes.

Vous pouvez activer cette fonctionnalité en activant le module d'extension Emplacement d'entreprise (com.snc.business_location).

Remarque :
Seuls les agents d'emplacement externes peuvent servir de prestataire pour un emplacement d'entreprise externe.

Cas d'utilisation

Par exemple, les institutions financières exercent diverses activités, de l'émission de polices au traitement des demandes de remboursement. Ces activités comprennent la souscription, l'examen des réclamations et l'aide aux clients dans la soumission des réclamations. La plupart de ces tâches sont des activités d'exécution actuellement effectuées par des membres externes ou des tiers. Désormais, en utilisant EBL comme capacité de prestataire, les agents externes de ces agences peuvent gérer et résoudre efficacement les cas.

Information associée

Limitations d'accès pour les agents d'emplacement externes

Limitations d'accès pour les agents d'emplacement externes

Découvrez les limites auxquelles un agent d'emplacement externe est confronté lors de l'utilisation de différents modules de la plateforme pendant la résolution de tickets. Vous pouvez utiliser cette rubrique pour obtenir une vue d'ensemble complète des modules pris en charge et non pris en charge avec le profil de l'agent d'emplacement externe.

Modules pris en charge et non pris en charge

Liste des modules et sous-modules sous la plateforme Customer Service qui sont pris en charge et non pris en charge :

Modules	Sous-modules	Pris en charge/non pris en charge
Vue d'ensemble		Pris en charge
Connaissances		Pris en charge
Tickets	Créer	Pris en charge
	Mes tickets	
	Affecté à mes emplacements	
	Demandé par mes emplacements	
	Tout	
	Ouvert	
	Non affecté	
	Escaladé	
Escalades	Tout	Pris en charge
Client	Partenaires	Pris en charge

Traduction automatique

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

Modules	Sous-modules	Pris en charge/non pris en charge
	Comptes	
	Contacts	
Relations client	Membres de l'équipe de compte	Pris en charge
Organisation de services	Emplacements des entreprises internes	Pris en charge
	Emplacements d'entreprises externes	
	Personnels externes de l'organisation de services	
Contrats	Contrats de service	Non pris en charge
	Droits	
Produits	Actifs	Pris en charge
	Modèles de produits	Non pris en charge **Remarque :** Toutes les tables de base de données de gestion des configurations (CMDB) ne sont pas prises en charge.
	Fournisseurs de service externalisés	Pris en charge
Interaction	Tout	Non pris en charge
	Actif	
	Mes affectations	
	Vue d'ensemble	
Notes de gestion spéciale	Notes de gestion spéciale	Pris en charge
Configuration		Non pris en charge
Connaissances > **Articles**	Créer	Non pris en charge
	Importer des articles	
	Soumissions ouvertes	
	Non publié	Pris en charge
	Publiés	
	Mis hors service	
	Tout	
Connaissances > **Gestion des commentaires**	Mes éléments marqués	Pris en charge
	Mes tâches soumises	
	Mes tâches affectées	
	Mes tâches fermées	

Traduction automatique

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

Modules	Sous-modules	Pris en charge/non pris en charge
Connaissances > **Page d'accueil**		Pris en charge
Connaissances > **Paramètres de notification**		Non pris en charge
Client de messagerie	Brouillons d'e-mails	Non pris en charge
Espaces de travail	Espace de travail configurable CSM	Non pris en charge **Remarque :** Tous les aspects de l'expérience d'espace de travail restent inaccessibles aux agents d'emplacement externes.

Autres limitations notables :

- L'option Lancer une analyse interactive dans le menu contextuel du formulaire de liste de tickets n'est pas fonctionnelle.
- Les tickets connexes ne sont pas accessibles à partir des résultats de recherche connexes sur le ticket.

Toutefois, avec un emplacement d'entreprise externe comme prestataire, les agents d'emplacements externes peuvent :

- Accédez aux Base du modèle de service données, telles que l'emplacement interne de l'entreprise, l'emplacement externe de l'entreprise, les membres de l'organisation de service et les responsabilités, sur la plateforme.
- Accédez aux données de base des clients, y compris les comptes, les contacts, les produits vendus et les éléments de base d'installation sur la plateforme.
- Accédez au formulaire de ticket sur la plateforme.
- Auto-affecter et commencer à travailler sur un ticket.
- Affichez les résultats de recherche connexes.
- Ajoutez des commentaires ou des notes de travail.
- Affichez le flux d'activité, les notes de travail et les chronologies des tickets.
- Ajoutez des notes de résolution, proposez une solution et clôturez le ticket.
- Créez et mettez à jour les tâches de ticket.
- Afficher les définitions des services.

Base du modèle de service Emplacements des entreprises

Utilisez l'entité d'emplacement d'entreprise pour créer une structure organisationnelle qui inclut des emplacements d'entreprises internes et externes tels que des magasins, succursales, franchises et concessionnaires.

Un emplacement d'entreprise est une extension d'une organisation de services. L'entité d'emplacement d'entreprise vous permet de modéliser la structure organisationnelle interne et externe impliquée dans la prise en charge des clients. Elle vous permet également de donner aux agents le niveau de visibilité adéquat sur les données client.

Traduction automatique

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

Avec l'entité d'emplacement d'entreprise, vous pouvez :

- créer des emplacements d'entreprises internes et externes à l'aide d'une hiérarchie, avec des emplacements parents et enfants ;
- associer des utilisateurs au sein d'un emplacement d'entreprise, ce qui en fait des membres du personnel de cet emplacement ;
- fournir à des membres du personnel d'un emplacement d'entreprise un accès aux tickets et aux informations du client pour cet emplacement ;
- créer des équipes de membres du personnel pour prendre en charge les comptes, les consommateurs et les ménages ;
- fournir aux membres du personnel de ces équipes un accès leur permettant de gérer les tickets pour leurs comptes, leurs consommateurs et leurs ménages.

Créer un emplacement d'entreprise

Gérez une structure organisationnelle en créant des emplacements d'entreprises internes et externes. Pour créer un emplacement d'entreprise, consultez Créer un emplacement d'entreprise.

Accéder aux emplacements d'entreprises

Les gestionnaires ont accès à leur emplacement d'entreprise et aux emplacements d'entreprises qui sont désignés comme emplacements enfants dans la hiérarchie.

- Lorsqu'un utilisateur est ajouté au champ **Gestionnaire**, le rôle sn_customerservice.svc_location_manager est automatiquement ajouté à cet utilisateur.
- Vous pouvez ajouter un utilisateur en tant que gestionnaire pour plusieurs emplacements d'entreprises.

Les membres du personnel dotés du rôle d'agent de site ou d'agent de consommateur de site peuvent effectuer les actions suivantes :

- Créer des tickets pour les clients dans leurs emplacements d'entreprises.
- Accéder à des tickets dont l'emplacement dans le champ **Organisation de services** du formulaire de ticket correspond à leurs emplacements d'entreprises.

Créer et gérer des tickets pour un emplacement d'entreprise

En tant que membre du personnel doté du rôle d'agent d'emplacement, créez et gérez les tickets pour vos emplacements d'entreprises.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice.svc_location_agent et sn_customerservice.svc_location_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les membres du personnel dotés du rôle d'agent de site peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les informations pour les clients à leur emplacement.
- Créer des tickets pour les comptes, les contacts, les ménages et les consommateurs à leur emplacement
- Créer des consommateurs.
- Mettre à jour les tickets créés à leur emplacement.

Traduction automatique

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

Un ticket appartient à un seul emplacement d'entreprise. Lorsqu'un ticket est créé par un agent ou un gestionnaire d'emplacement, le champ **Organisation de services** du formulaire Ticket est automatiquement mis à jour avec l'emplacement d'entreprise auquel l'agent ou le gestionnaire appartient. En cas de réaffectation du ticket, ce champ est mis à jour pour refléter celui du nouvel agent ou gestionnaire.

Si l'agent ou le gestionnaire d'emplacement appartient à plusieurs emplacements, le champ **Organisation de services** peut être laissé vide. Lorsque vous renseignez ce champ, choisissez avec soin car l'organisation de services contrôle l'accès de l'agent d'emplacement aux tickets.

L'**Organisation de services** peut être définie manuellement pour un nouveau ticket ou modifiée pour un ticket existant. La modification de l'**Organisation de services** ne modifie pas l'agent affecté.

Les agents et gestionnaires d'emplacements peuvent créer des tickets pour les emplacements d'entreprises sans ajouter de compte, de contact ou de consommateur. L'agent de site ou le gestionnaire qui crée le ticket est ajouté au champ **Ouvert par**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Tickets** et cliquez sur **Créer**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez le type de ticket à créer.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le formulaire Ticket.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Base du modèle de service Cas

Affecter des responsabilités

Affecter des rôles

Créer un ticket du service client

Créer une relation avec le personnel du compte

Créez une relation entre un membre du personnel au sein d'un emplacement d'entreprise et un compte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des utilisateurs qui ont été ajoutés en tant que membres du personnel d'un emplacement d'entreprise à une relation de compte.

- Les administrateurs et les chargés du service client peuvent affecter un membre du personnel de n'importe quel emplacement.
- Les gestionnaires d'emplacements peuvent affecter des membres du personnel aux emplacements auxquels ils ont accès.

Traduction automatique

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

Les relations sont basées sur des responsabilités. Une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client ou un consommateur. Pour créer une relation avec des membres de l'équipe de comptes, utilisez la responsabilité Chargé de clientèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez un emplacement d'entreprise interne ou externe.
3. Dans la liste connexe Relations avec le personnel du compte, cliquez sur **Nouveau**.
   Cette liste connexe affiche les comptes qui ont une relation avec tout membre du personnel à cet emplacement.
4. Dans le champ **Compte**, sélectionnez le compte auquel le membre du personnel est affecté.
5. Dans le champ **Responsabilité**, sélectionnez **Chargé de clientèle**.
6. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez le membre du personnel chargé d'assumer la responsabilité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La relation est ajoutée à la liste connexe Relations avec le personnel du compte.

Créer une relation avec le personnel des consommateurs

Créez une relation entre un membre du personnel d'un emplacement d'entreprise et un consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs qui ont été ajoutés en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise peuvent être affectés à une relation de consommateurs.

- Les administrateurs et les chargés du service client peuvent affecter un membre du personnel de n'importe quel emplacement.
- Les gestionnaires d'emplacements peuvent affecter des membres du personnel aux emplacements auxquels ils ont accès.

Les relations sont basées sur des responsabilités. Une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client ou un consommateur. Pour créer une relation de consommateur, utilisez la responsabilité Gestionnaire des relations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez un emplacement d'entreprise interne ou externe.
3. Dans la liste connexe Relations avec le personnel des consommateurs, cliquez sur **Nouveau**.
   Cette liste connexe affiche les consommateurs qui ont une relation avec tout membre du personnel pour cet emplacement.
4. Dans le champ **Consommateur**, sélectionnez le consommateur auquel l'utilisateur est affecté.

Traduction automatique

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

5. Dans le champ **Responsabilité**, sélectionnez la responsabilité du **Gestionnaire des relations**.
6. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez le membre du personnel chargé d'assumer la responsabilité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La relation est ajoutée à la liste connexe Relations avec le personnel des consommateurs.

Créer une relation avec le personnel des ménages

Créez une relation entre un membre du personnel d'un emplacement d'entreprise et un ménage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs qui ont été ajoutés en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise peuvent être affectés à une relation de ménages.

Les relations sont basées sur des responsabilités. Une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client ou un consommateur. Pour créer une relation de ménage, utilisez la responsabilité Gestionnaire des relations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez un emplacement d'entreprise interne ou externe.
3. Dans la liste connexe Relations avec le personnel du ménage, cliquez sur **Nouveau**.
   Cette liste connexe affiche les ménages qui ont une relation avec tout membre du personnel pour cet emplacement.
4. Dans le champ **Ménage**, sélectionnez le ménage auquel l'utilisateur est affecté.
5. Dans le champ **Responsabilité**, sélectionnez la responsabilité du **Gestionnaire des relations**.
6. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez le membre du personnel chargé d'assumer la responsabilité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La relation est ajoutée à la liste connexe Relations avec le personnel du ménage.

Créer et gérer des produits vendus pour un emplacement d'entreprise

Les membres du personnel dotés du rôle d'agent d'emplacement peuvent gérer des produits vendus pour leurs emplacements d'entreprises.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les membres du personnel disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent créer des produits vendus en choisissant le modèle de produit approprié. En revanche, les membres du personnel disposant du rôle sn_customerservice.svc_location_agent ne peuvent afficher que la liste des produits vendus installés dans n'importe quelle organisation de services.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez un emplacement d'entreprise interne ou externe.
3. Dans les listes connexes Produits vendus, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du produit vendu

Champ	Description
Nom	Nom du produit vendu.
Produit	Modèle de produit vendu au client.
Produit parent vendu	Si le produit vendu contient des composants enfants, référence à un autre produit vendu.
Organisation de services	Entité interne ou externe qui est impliquée dans la prestation d'un service au client. **Remarque :** Les produits vendus sont étroitement liés à l'organisation de services. Par exemple, si vous sélectionnez une organisation de services, tous les produits parents vendus proviennent de la même organisation de services.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un enregistrement de produit vendu est créé pour l'emplacement d'entreprise sélectionné.

Information associée

Créer un produit vendu

Créer et gérer des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise

En tant que membre du personnel doté du rôle d'agent d'emplacement, créez et gérez les éléments de base d'installation pour vos emplacements d'entreprises.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les membres du personnel dotés du rôle sn_customerservice_manager créent des éléments de base d'installation en choisissant le bon élément de configuration, tandis que les membres du personnel dotés du rôle sn_customerservice.svc_location_agent peuvent afficher la liste des éléments de base d'installation dans n'importe quelle organisation de services.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez un emplacement d'entreprise interne ou externe.
3. Dans les listes connexes des éléments de base d'installation, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de base d'installation

Champ	Description
Numéro	ID unique de l'élément de base d'installation. Le système définit automatiquement cette valeur de champ, mais vous pouvez la modifier.
Nom	Nom de l'élément de base d'installation.
Élément de configuration	Référence à un autre produit vendu si le produit vendu inclut des composants enfants.
Organisation de services	Entité interne ou externe qui est impliquée dans la prestation d'un service au client.
Appartenant à	Directeur commercial de l'élément de base d'installation.
Pris en charge par	Élément de configuration pris en charge par.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un enregistrement d'élément de base d'installation est créé pour l'emplacement d'entreprise sélectionné.

Information associée

Créer un élément de base d'installation

Base d'installation de l'organisation de services

Étendez le support client proactif en suivant les Base du modèle de service produits et services des organisations de services.

Les emplacements d'entreprises sont des extensions d'une organisation de services et sont essentiels à la prestation du service client. Ils permettent de soutenir les entreprises qui interagissent avec des clients via des canaux physiques tels que les magasins, succursales, franchises et concessionnaires. Les emplacements d'entreprises sont souvent considérés comme le visage d'une entreprise, où les consommateurs viennent chercher informations et achats, ainsi qu'une assistance après vente et continue.

Les entreprises installent de multiples produits au sein de ces emplacements afin de servir leurs clients. Par le passé, il était difficile pour les entreprises de suivre et de gérer ces produits et services. Elles ne pouvaient suivre les produits et services que pour les comptes et les consommateurs, ce qui entraînait souvent des casses d'équipements, des services retardés et une satisfaction client moindre.

En étendant le support client proactif au , vous pouvez suivre les Base du modèle de serviceproduits vendus et les éléments de base d'installation installés dans les organisations de services.

À partir de la Yokohama version, les organisations de services peuvent :

Traduction automatique

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

- suivre et gérer les produits et services installés au sein d'un emplacement d'entreprise.
- permettre aux contributeurs d'un emplacement d'entreprise de soumettre des tickets et demander de l'aide.
- Créez et résolvez des tickets pour les produits vendus et les éléments de base d'installation déployés au sein d'un emplacement d'entreprise.

Information associée

Produits vendus et modules d'extension de base d'installation pour les organisations de services

Affecter des rôles

Produits vendus et modules d'extension de base d'installation pour les organisations de services

Suivez les produits vendus et les éléments de base d'installation pour les organisations de services.

Produits vendus et modules d'extension de base d'installation pour les organisations de services

Les modules d’extension sont utilisés par les organisations de services pour suivre les produits vendus et les éléments de base d’installation.

Modules d’extension pour les produits vendus et la base d’installation

Nom du module d'extension	Description
Emplacement de l'entreprise [com.snc.business_location]	Ce module d’extension prend en charge les Base du modèle de service endroits où l’entreprise fait des affaires avec les clients par le biais de canaux physiques tels que les magasins et les succursales.
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce module d'extension permet aux clients de capturer l'état actuel de leur base d'installation et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement.

Information associée

Affecter des rôles

Créer et gérer des produits vendus pour un emplacement d'entreprise

Créer et gérer des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise

Activation des modules d’extension pour Gestion du service client (CSM)

Dans l’application Gestion du service client (CSM) , vous devez activer les modules d’extension Emplacement d’entreprise (com.snc.business_location) et Service clientèle Household (com.snc.household) pour activer cette Base du modèle de service fonctionnalité.

Activer les modules d’extension pour activer la Base du modèle de service fonctionnalité

Module d'extension	Description
Activer les emplacements d'entreprises	Activez ce module d’extension pour gérer le service clientèle pour les emplacements de l’entreprise. Ce

Traduction automatique

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

Activer les modules d'extension pour activer la Base du modèle de service fonctionnalité (suite)

Module d'extension	Description
	module d'extension permet d'assister les entreprises qui interagissent avec les clients via des canaux physiques tels que les magasins, les succursales, les franchises et les concessionnaires.
Activer Customer Service Household	Activez ce module d'extension pour gérer le service clientèle pour les ménages. Ce module d'extension vous permet de créer des ménages, de définir les membres d'un ménage et d'identifier les relations entre les membres du ménage.

Information associée

Activer les emplacements d'entreprises

Activer Customer Service Household

Activer les emplacements d'entreprises

Activez le module d'extension Business Location pour gérer le service client pour les emplacements d'entreprises.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Business Location (com.snc.business_location) permet de prendre en charge les entreprises qui interagissent avec des clients via des canaux physiques tels que des magasins, des succursales, des franchises et des concessionnaires. L'activation du module d'extension Emplacement d'entreprise (com.snc.business_location) active automatiquement le module d'extension Organisation de service (com.snc.service_organization). Il permet d'assister les entités internes et externes de votre structure de service clientèle, telles que les succursales, les magasins, les franchises et les concessionnaires.

Remarque :
À partir de la Yokohama version, l'activation du module d'extension Emplacement d'entreprise (com.snc.business_location) active automatiquement le module d'extension Types de tickets (com.snc.csm_case_types).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Business location (com.snc.business_location).
3. Cliquer sur **Activer**.

Information associée

Activer Customer Service Household

Activer Customer Service Household

Activez le module d'extension Customer Service Household pour gérer le service client pour les ménages.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Customer Service Household (com.snc.household) vous permet de créer des ménages, de définir les membres d'un ménage et d'identifier les relations entre les membres du ménage. Ce module d'extension active automatiquement le module d'extension Entités d'extension de base de Service clientèle (com.snc.cs_base_extension), qui offre un contrôle d'accès granulaire via les relations, les attributs de profil d'utilisateur et les rôles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Customer Service Household (com.snc.household).
3. Cliquer sur **Activer**.

Information associée

Activer les emplacements d'entreprises

Activer les règles de requête

Définissez la propriété système des règles de requête [sn_cs_queryrules.use_query_rules] sur **true**. Pour les clients mis à niveau, une fois défini sur **vrai**, vous devez migrer toutes les modifications apportées dans les règles métier avant requête vers la fonctionnalité Règles de requête et les valider.

Configurer les formulaires et les listes

Configurez les listes et formulaires pour ajouter les champs et listes connexes permettant de prendre en charge des modèles de données d'emplacements d'entreprises et de ménages.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et sélectionnez **Démarrer**.
2. Dans la Base du modèle de service catégorie, sélectionnez **Mise en route**.
3. Sélectionnez **Configurer les formulaires et la liste**.
4. Ajoutez les listes connexes suivantes au formulaire Consommateur pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
   - Ménages actuels
   - Membre du ménage > Consommateur (Tous les ménages)
   - Relations avec les consommateurs
   - Relations avec le ménage
   - Membre de l'équipe des consommateurs > Consommateur (Équipe des consommateurs)
   - Produits vendus
5. Ajoutez le champ **Organisation de services** au formulaire Ticket pour ces vues : Ticket et Espace de travail.

Traduction automatique

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

6. Ajoutez le champ **Demande d'organisation de services** au formulaire Ticket pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
7. Ajoutez le champ **Mis à jour par** au formulaire Ticket pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
8. Ajoutez le champ **Ménage** au formulaire Ticket pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
9. Ajoutez le champ **Ménage principal** (Ménage) au formulaire Consommateur pour ces vues : Ticket et Espace de travail.

   Remarque :
   Une fois le champ **Ménage** ajouté au formulaire Consommateur pour les vues de ticket et d'espace de travail, observez le comportement suivant : Le formulaire d'un nouveau consommateur ne comporte pas de champ **Ménage principal** .

10. Ajoutez les listes connexes suivantes au formulaire de produit vendu pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
    - Tous les consommateurs
    - Plus de consommateurs
11. Ajoutez le champ **Ménage** au formulaire Autorisations pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
12. Ajoutez le champ **Ménage** au formulaire Contrat pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
13. Ajoutez le champ **Ménage** au formulaire de produit vendu pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
14. Ajoutez les listes connexes suivantes au formulaire Organisation des services pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
    - Membres
    - Tickets > Organisation des services (Tickets)
    - Relations avec le personnel du compte
    - Relations avec le personnel des consommateurs
    - Relations avec le personnel du ménage
15. Ajoutez les listes connexes suivantes au formulaire Ménage pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
    - Membres actuels
    - Membre du ménage > Ménage (Tous les membres)
    - Relation avec les membres du ménage > Ménage (Relations avec les membres)
    - Membre de l'équipe du ménage > Ménage (Équipe du ménage)
    - Ticket > Ménage (Tickets)
    - Autorisations > Ménage (Autorisations)
    - Contrat > Ménage (Contrats)
    - Produit vendu > Ménage (Produits vendus)

Créer un emplacement d'entreprise

Établissez des emplacements internes et externes afin que les utilisateurs et consommateurs d'un emplacement d'entreprise puissent créer des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages.

Traduction automatique

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

Créer des emplacements d'entreprises

Tâche	Description
Créer un emplacement d'entreprise interne	Créer un emplacement d'entreprise interne.
Créer un emplacement d'entreprise externe	Créez un emplacement d'entreprise externe.

Créer un emplacement d'entreprise interne

Créez un emplacement d'entreprise interne afin de permettre aux utilisateurs et consommateurs de créer des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un emplacement d'entreprise compte un gestionnaire. Lorsque vous créez un emplacement d'entreprise interne, vous ajoutez un utilisateur au champ **Gestionnaire** sur le formulaire Emplacement d'entreprise interne. Les utilisateurs ajoutés par la suite en tant que gestionnaires d'emplacements d'entreprises internes se voient automatiquement affecter le rôle sn_customerservice.svc_location_manager_contributor.

Toutefois, pour affecter le rôle sn_customerservice.svc_location_manager aux gestionnaires d'emplacements d'entreprises internes, la propriété système *`sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor`* doit être définie sur **false**.

Remarque :
seuls les utilisateurs internes peuvent être ajoutés en tant que gestionnaires pour les emplacements d'entreprises internes.

Le gestionnaire d'un emplacement d'entreprise interne peut accéder à tous les tickets de la hiérarchie d'emplacements pour les comptes, ménages ou consommateurs, y compris les tickets pour les emplacements d'entreprises enfants. Le gestionnaire peut également :

- ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprises dans la hiérarchie d'emplacements ;
- créer une équipe de compte ou des relations d'équipes de consommateurs avec des membres du personnel de la hiérarchie d'emplacements ;
- afficher les informations sur le client ;
- mettre à jour les tickets créés dans la hiérarchie d'emplacements ;
- créer des tickets pour les clients dans la hiérarchie d'emplacements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises internes**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste Emplacements d'entreprises internes.
3. Renseignez les champs du formulaire Emplacement d'entreprise interne .
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'emplacement est ajouté à la liste Emplacements d'entreprises internes.

Traduction automatique

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

Après avoir créé un emplacement d'entreprise interne, vous pouvez y ajouter des membres du personnel, créer des relations entre les membres du personnel et les comptes, les ménages et les consommateurs, et suivre la liste des clients servis par un emplacement d'entreprise.

Information associée

Créer un emplacement d'entreprise externe

Créer un emplacement d'entreprise externe

Créez un emplacement d'entreprise externe afin de permettre aux utilisateurs et consommateurs de créer des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est possible d'ajouter à la fois des utilisateurs internes et externes en tant que gestionnaires pour les emplacements d'entreprises externes.

Le gestionnaire d'un emplacement d'entreprise externe peut accéder à tous les tickets de la hiérarchie d'emplacements pour un compte, un ménage ou un consommateur, y compris les tickets pour les emplacements d'entreprises enfants. Le gestionnaire peut également :

- créer des membres du personnel pour l'emplacement d'entreprise interne et externe ;
- affecter des rôles et des responsabilités aux membres du personnel ;
- affecter des membres du personnel à l'emplacement ;
- afficher et gérer les tickets créés dans la hiérarchie d'emplacements ;
- soumettre un ticket au nom de l'emplacement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises externes**.
2. Dans la liste Emplacements d'entreprises externes, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Emplacement d'entreprise externe.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'emplacement est ajouté à la liste Emplacements d'entreprises externes.

Après avoir créé un emplacement d'entreprise externe, vous pouvez ajouter des membres du personnel à l'emplacement et créer des relations entre les membres du personnel et les comptes, les ménages et les consommateurs, et suivre la liste des clients servis par un emplacement d'entreprise.

Information associée

Créer un emplacement d'entreprise interne

Traduction automatique

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

Suivi des détails de l'emplacement pour une organisation de services

En suivant et en capturant les détails de l'emplacement d'une organisation de services, vous pouvez fournir Gestion des services sur sitedes options de prise Expérience de visite de rendez-vous et de prise de rendez-vous.

Vue d'ensemble

Vous pouvez fournir des Gestion des services sur siteoptions de prise de rendez-vous via Expérience de visitele modèle de données de l'organisation de service en capturant les détails de la table Emplacement (cmn_location).

Remarque :
Vous devez activer le module d'extension de l'organisation de service (com.snc.service_organization) avant de pouvoir suivre les détails de l'emplacement d'une organisation de service.

Champ d'emplacement

En accédant au formulaire Organisation de services, vous pouvez voir qu'il existe un champ **Emplacement** , dans lequel vous pouvez ajouter les informations sur votre emplacement géographique, c'est-à-dire le cmn_location de l'organisation de services. Les cmn_location de l'organisation de services sont synchronisés avec les champs d'adresse, mais les champs d'adresse de l'organisation de services ne sont pas synchronisés avec le cmn_location, ce qui en fait une synchronisation à sens unique. Le cmn_location est associé à l'organisation de services dans une relation bidirectionnelle et individuelle.

Remarque :
Les modifications apportées à l'enregistrement cmn_location ne mettent pas à jour les champs d'adresse de l'organisation de service.

Les champs d'adresse sur l'enregistrement de l'organisation de service qui sont synchronisés avec l'emplacement (cmn_location) comprennent :

- Rue
- Ville
- État
- Pays
- Code postal
- Latitude
- Longitude

Remarque :
Avec le système de base, les champs Emplacement n'apparaissent pas dans les vues de formulaire ou de liste. Si le champ Emplacement de l'organisation de services n'est pas défini, un script sur demande est envoyé avec le système de base. Le script génère l'enregistrement de cmn_location à partir des champs d'adresse.

Attributs communs des organisations de services

En utilisant des attributs communs pour établir une architecture de référence unifiée et un modèle de données, vous pouvez étendre le modèle de données pour prendre en charge vos organisations de Gestion du service clientèle services.

Vous pouvez obtenir des cas d'utilisation des secteurs tels que Opérations des services financiers, Healthcare and Life Sciencesset Services digitaux pour le secteur public, pour capturer des

Traduction automatique

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

attributs communs pour votre architecture et votre modèle de données. Par exemple, une organisation de services peut vouloir capturer des attributs pour les succursales bancaires, les hôpitaux et les agences. En capturant ces attributs communs à tous les secteurs, vous pouvez créer une architecture de référence et un modèle de données unifiés qui évitent d'implémenter le même attribut dans différents secteurs.

Le tableau suivant répertorie les attributs communs qui ont été identifiés dans tous les secteurs pour la table Organisation de services [sn_customer_service_organization].

Liste des attributs communs

Nom de champ	Description
E-mail	Adresse e-mail primaire de l'organisation de service.
Numéro d'identification	ID utilisé pour identifier l'organisation de services.
Type	Type d'organisation de services primaires par secteur. Par exemple, les succursales, les agences, les fournisseurs, les magasins, etc.
Sous-type	Types d'organisations au sein du secteur. Par exemple, à l'aide des champs **Type** et **Sous-type** , vous pouvez sélectionner les différents types à utiliser pour vos organisations de services.

Ajouter et associer des enregistrements de société à un emplacement business

Créez un enregistrement de société et associez-le à un emplacement business interne ou externe.

Tâches de configuration pour associer des enregistrements de société à un emplacement business

Tâche	Description
Add a new company	Créez un enregistrement de société qui représente les fournisseurs, les fabricants ou les clients avec lesquels vous faites des affaires.
Associer des enregistrements de société à un emplacement business	Associez des enregistrements de société à un emplacement business pour indiquer qu'un emplacement business est une société.

Associer des enregistrements de société à un emplacement business

Associez les enregistrements de votre société à un emplacement d'entreprise pour améliorer l'adoption du modèle de données de l'organisation des services dans différents secteurs verticaux.

Avant de commencer

Ajoutez le champ **Société** à un formulaire d'emplacement d'entreprise interne ou externe à l'aide de la mise en page du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Add fields to a form layout in Table Builder .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez l'emplacement business interne ou externe dans la liste que vous souhaitez associer à un enregistrement de société.
3. Sélectionnez l'enregistrement de société précédemment créé à partir du champ Société.
4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) dans l'en-tête et sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'enregistrement de société est associé avec succès à un emplacement d'entreprise.

Agent virtuel Prise en charge des emplacements d'entreprises

Les agents du service clientèle reçoivent des demandes de messagerie instantanée de la part des membres du personnel de votre emplacement d'entreprise sur le Espace de travail d'agent pour CSM. Ces agents peuvent aider les membres de votre personnel à résoudre les problèmes et à gérer les tickets plus efficacement si les membres de votre personnel remplissent d'abord une enquête préalable à la messagerie instantanée.

Vue d'ensemble

Avant que les membres de votre personnel puissent utiliser une enquête préalable à la messagerie instantanée pour lancer une conversation de messagerie instantanée, votre administrateur doit activer la configuration préalable à la messagerie instantanée pour le Portail de services du site d'entreprise. Les enquêtes préconfigurées sont activées par défaut dans le système de base. Si votre emplacement d'entreprise a mis à niveau le système pour activer manuellement la configuration de pré-messagerie instantanée, les membres du personnel peuvent remplir la pré-enquête avant la messagerie instantanée. Pour en savoir plus sur l'enquête préalable à la messagerie instantanée, reportez-vous à la rubrique Enquêtes avant messagerie instantanée.

Vous devez également affecter les rôles de contributeur de l'organisation de service (sn_customerservice.service_organization_contributor) et de gestionnaire de site (sn_customerservice.svc_location_manager_core) aux membres du personnel qui utiliseront la fonctionnalité de messagerie instantanée préalable à l'enquête.

Supposons qu'un membre du personnel disposant du rôle approprié remplisse une enquête préalable à la messagerie instantanée sur le Business Location Service Portal (BLSP). La messagerie instantanée est ensuite affectée à un agent du service clientèle ou Agent virtuel via l'acheminement d'Affectation de travail avancée (AWA). Pour en savoir plus sur AWA, reportez-vous à la section Exploring Advanced Work Assignment .

Avant d'entamer une conversation de messagerie instantanée avec le membre du personnel, l'agent affecté examine le contexte du ticket afin que l'agent comprenne mieux comment gérer le ticket.

Enquête avant messagerie instantanée

L'enquête préalable à la messagerie instantanée aide les membres de votre personnel à renseigner les détails de l'emplacement et des besoins d'assistance avant une conversation par messagerie instantanée afin qu'un agent dispose du contexte du ticket et puisse mieux aider les membres de votre personnel. L'enquête préalable à la messagerie instantanée rend la messagerie instantanée plus efficace et plus utile pour votre personnel. Pour en

Traduction automatique

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

savoir plus sur la façon dont une conversation de messagerie instantanée est initiée à partir de BLSP, reportez-vous à la section Discuter par messagerie instantanée à Agent virtuel partir du Portail de services d'emplacement de l'entreprise.

L'enquête préalable à la messagerie instantanée ne s'affiche pas pour les contributeurs de l'organisation de services associés à un seul emplacement d'entreprise. L'emplacement est choisi par défaut.

Les emplacements d'entreprise répertoriés dans la configuration avant messagerie instantanée sont limités aux emplacements affectés au gestionnaire d'emplacement d'entreprise. Vous ne pouvez pas sélectionner d'emplacement d'entreprise enfant.

Pour en savoir plus sur la configuration des enquêtes préalables à la messagerie instantanée, reportez-vous à la rubrique Define pre-chat survey configurations .

Information associée

Discuter par messagerie instantanée à Agent virtuel partir du Portail de services d'emplacement de l'entreprise

Discuter par messagerie instantanée à Agent virtuel partir du Portail de services d'emplacement de l'entreprise

Obtenez les informations dont vous avez besoin sur un ticket et une résolution de ticket en remplissant une pré-enquête sur le Business Location Service Portal. L'enquête préalable permet à l'agent du service clientèle de Agent virtuel connaître votre emplacement et certains détails sur votre dossier afin que vous n'ayez pas à passer plus de temps à répéter ces informations.

Avant de commencer

Rôle requis : contributeur de l'organisation de service (sn_customerservice.service_organization_contributor) ou gestionnaire de site (sn_customerservice.svc_location_manager_core)

Procédure

1. Dans le Business Location Service Portal, sélectionnez l'icône de messagerie instantanée ( ) pour démarrer une conversation.

   Remarque :
   La configuration de la messagerie instantanée d'agent (sp_agent_chat_config) doit être active pour le Business Location Service Portal.

2. Dans la liste des emplacements de l'enquête préalable à la messagerie instantanée, sélectionnez l'emplacement d'entreprise auquel vous êtes directement associé et sélectionnez **Soumettre**.
   Un Virtual Agent ou un agent du service clientèle répond à votre demande de messagerie instantanée.
3. Lorsque vous avez terminé la conversation instantanée, sélectionnez **Terminer la conversation**.

Que faire ensuite

Si l'agent crée un ticket ou relie la discussion à un ticket existant, vous pouvez afficher ces tickets à partir du Business Location Service Portal en sélectionnant **Tickets**.

Information associée

Agent virtuel Prise en charge des emplacements d'entreprises

Traduction automatique

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

Créer des projets clients

Créez des projets clients dans des emplacements d'entreprise internes ou externes pour gérer les ouvertures, les rénovations, les fermetures ou d'autres initiatives spécifiques à un emplacement.

Avant de commencer

Pour accéder aux projets clients et activer les rôles requis, assurez-vous d'activer le module d'extension Gestion des projets clientèle (com.snc.csm_ppm).

Rôle requis : admin, it_project_manager, sn_service_org.project_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un projet client peut être initié en appliquant des modèles ou en important et en exportant des projets. En outre, des tickets peuvent être créés pour résoudre des problèmes au niveau du projet ou des tâches de projet.

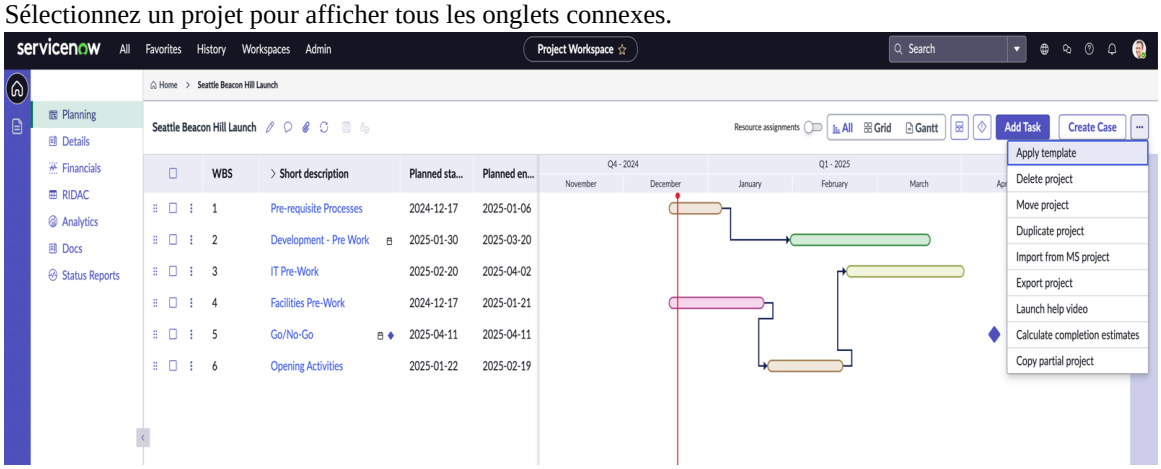
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du projet**.
2. Lancez un projet en sélectionnant **Nouveau**.
   Sous **Mes projets**, une liste des projets associés à votre rôle s'affiche. Sous **Tous les projets**, une liste de tous les projets s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   La table suivante décrit les champs uniques du formulaire. Pour en savoir plus sur les autres champs, reportez-vous à Starting a project .

Formulaire Créer un projet

Champ	Description
Classe de projet	Classe du projet. Sélectionnez **Projet client**.
Modèle de projet	Modèle d'un projet. Pour créer un projet à partir d'un modèle, sélectionnez un modèle dans la liste affichée. Les tâches de projet sont créées en fonction du modèle.
Nom du projet	Nom du projet.

4. Sélectionnez **Confirmer**.
5. Sélectionnez un projet pour afficher tous les onglets connexes.



Traduction automatique

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

Onglets associés au projet client

Onglets associés	Description
Planification	Dans cette section, vous pouvez : ○ Créer ou ajouter des tâches ○ Mettre à jour les détails de la tâche ○ Créer un ticket pour le projet et les tâches de projet ○ Définir des délais à l'aide de Graph ○ Appliquer le modèle ○ Supprimer, déplacer, importer et exporter le projet ○ Lancer des vidéos d'aide ○ Calculer les estimations d'achèvement ○ Copier un projet partiel
Détails	Dans cette section, vous pouvez afficher et mettre à jour toutes les tâches de projet et les détails du projet.
Finances	Affiche les plans de coûts du projet
RIDAC	Affiche les risques du projet
Analyse	Vous permet de suivre graphiquement les phases de projet, les plans, les affectations, les problèmes, le temps écoulé, les ressources, les avantages et d'autres détails du projet.
Documents	Documents du projet
Rapports d'état	Rapports du projet

6. Sous l'onglet **Détails** , renseignez les autres champs.
   La table suivante décrit les champs uniques du projet client. Pour en savoir plus sur les autres champs, reportez-vous à la section Starting a project .

Formulaire de projet client

Champs	Description
Compte	Comptez pour le projet. Sélectionnez un compte dans la liste affichée.

Traduction automatique

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

Champs	Description
	Remarque : ◦ Lors de la sélection d'un compte, le champ **Organisation de service** disparaît. ◦ Le chef de projet client ne peut pas accéder aux projets ni aux tâches associées au chef de projet de l'organisation des services.
Organisation de services	Organisation de service pour le projet. Sélectionnez un IBL ou un EBL dans la liste affichée. **Remarque :** ◦ Lors de la sélection d'une organisation de services, le champ **Compte** disparaît. ◦ Le chef de projet de l'organisation de services ne peut pas accéder aux projets ni aux tâches associées au chef de projet client.

Que faire ensuite

Create a project task from a project

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise

Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise afin qu'ils puissent prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprise internes et externes

Tâche	Description
Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne	Ajoutez des utilisateurs internes ayant le rôle snc_internal en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne.
Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe	Ajoutez à la fois des utilisateurs internes ayant le rôle de snc_internal et des utilisateurs externes ayant le rôle snc_external en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe.

Information associée

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe

Traduction automatique

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

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne

Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne afin de prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des utilisateurs internes dotés du rôle snc_internal en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne.

- Les administrateurs et les chargés du service client peuvent ajouter des membres du personnel à n'importe quel emplacement d'entreprise.
- Les gestionnaires d'emplacements peuvent ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprises auxquels ils ont accès.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises** > **Emplacements des entreprises internes**.
2. Sélectionnez l'enregistrement souhaité des emplacements d'entreprise internes.
3. Cliquez sur le lien connexe **Enregistrer le membre** pour ouvrir l’enregistrement Enregistrer un membre dans un emplacement de l’entreprise interne.
   Vous pouvez utiliser l’enregistrement pour enregistrer le personnel d’un nouveau site ou déplacer le personnel interne ou externe existant entre les sites gérés par le gestionnaire de site, et attribuer des responsabilités au personnel en conséquence.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Enregistrer un membre dans un emplacement d’entreprise interne

Champ	Description
Emplacements de l'entreprise interne	L’emplacement de l’entreprise interne généré automatiquement.
Membre	Champ utilisé pour sélectionner un membre du personnel interne dans la liste de l’enregistrement du personnel interne de l’organisation de services.
Type de membre	Champ utilisé pour affecter la responsabilité du membre sélectionné à l’emplacement de l’entreprise. Pour en savoir plus sur les responsabilités, reportez-vous à la section Affecter des responsabilités.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

   Un enregistrement de membre avec le membre, le type de membre et l’emplacement d’entreprise sélectionnés est créé. Une fois qu’un type de membre est sélectionné, une responsabilité lui est automatiquement affectée.

Traduction automatique

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

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe

Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe afin de prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter à la fois des utilisateurs internes dotés du rôle snc_internal et des utilisateurs externes dotés du rôle snc_external en tant que membres du personnel d'un emplacement d'entreprise externe.

- Les administrateurs et les chargés du service client peuvent ajouter des membres du personnel à n'importe quel emplacement d'entreprise.
- Les gestionnaires d'emplacements peuvent ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprises auxquels ils ont accès.

Remarque :
L'ajout de nouveaux membres du personnel externes aux emplacements d'entreprises externes doit s'effectuer à l'aide du module de personnel externe de l'organisation de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises** > **Emplacements d'entreprises externes**.
2. Sélectionnez l'enregistrement souhaité des emplacements d'entreprise externes.
3. Cliquez sur le lien connexe **Enregistrer le membre** pour ouvrir le formulaire Enregistrer un membre dans un emplacement d'entreprise externe.
   Vous pouvez utiliser l'enregistrement pour enregistrer le nouveau membre du personnel de l'emplacement ou déplacer le personnel existant entre des emplacements gérés par le gestionnaire de l'emplacement, et affecter des responsabilités au personnel en conséquence.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Enregistrer un membre dans un emplacement d'entreprise externe

Champ	Description
Emplacement d'entreprise externe	Emplacements d'entreprises externes générés automatiquement.
Inscrire du personnel	Champ utilisé pour enregistrer de nouveaux membres du personnel dans un emplacement ou déplacer des membres existants de la hiérarchie d'emplacements d'entreprises externes d'un emplacement à un autre. ○ **Nouveau personnel** : créez un utilisateur dans la table Personnel externe de l'organisation de services

Traduction automatique

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

Champ	Description
	(sn_csm_service_organization_external_staff) avec le rôle snc_external. ○ **Personnel existant** : liste des membres du personnel qui travaillent déjà sous la hiérarchie de l'organisation de services.
Prénom	Prénom du membre du personnel.
Nom	Nom de famille du membre du personnel.
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur du membre du personnel.
E-mail	Adresse e-mail du membre du personnel.
Membre	Champ utilisé pour sélectionner un membre du personnel externe dans la liste de l'enregistrement de personnel externe de l'organisation de services. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Personnel existant** depuis le champ **Enregistrer du personnel**.
Type de membre	Champ utilisé pour affecter la responsabilité de l'emplacement d'entreprise sélectionné. ○ **Aucun** : crée un enregistrement de membre. ○ **Membre répertorié** : crée un enregistrement de membre. Un enregistrement de responsabilité est créé en parallèle de l'enregistrement du membre. Il est créé avec le type Membre répertorié et son champ de responsabilité est laissé vide. ○ **Contributeur d'emplacement** : crée un enregistrement de membre, de même qu'un enregistrement de responsabilité dont le type et la responsabilité sont tous deux définis sur Contributeur d'emplacement. **Remarque :** L'affectation de la responsabilité s'applique à la fois aux membres du personnel existants et nouveaux.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un nouvel enregistrement de membre du personnel externe est créé pour l'emplacement d'entreprise externe sélectionné. L'administrateur doit affecter des responsabilités aux membres du personnel. Toutefois, si vous avez sélectionné **Aucun** comme type de membre, vous ne devez alors pas créer d'enregistrement de responsabilité.

Traduction automatique

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

Affecter des responsabilités

Utilisez le modèle de données de responsabilité pour affecter des responsabilités au membre de l'organisation de services (SO).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entreprises ont souvent besoin que leur personnel travaille à plusieurs endroits, et elles peuvent avoir des responsabilités différentes selon les endroits. À l'aide du modèle de données de responsabilité, un membre de SO peut se voir affecter plusieurs responsabilités.

Le modèle de données de responsabilité maintient la relation entre le membre de SO et le type de responsabilité dans la table Responsabilités des membres de l'organisation de services [sn_csm_svc_org_member_responsibility].

Remarque :
Si le module d'extension Business Location est actif, cette fonctionnalité est activée par défaut. Toutefois, pour les clients de mise à niveau, les données de la table [sn_csm_svc_org_member_responsibility] seront renseignées automatiquement pour les membres de SO existants afin de s'assurer qu'ils conservent un accès identique après la mise à niveau. Tous les nouveaux enregistrements créés après la publication de Yokohama doivent être créés à l'aide des étapes suivantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'emplacement d'entreprise (interne ou externe).
3. Ouvrez l'enregistrement de membre de SO à partir de la liste connexe Membres.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement dans la table Responsabilités des membres SO [sn_csm_svc_org_member_responsibility].
   L'enregistrement Responsabilité du membre de l'organisation de service affiche les champs suivants : **Membre**, **Type** et **Ordre**.

Traduction automatique

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

Remarque :
Le champ **Membre** fait référence à la table [sn_csm_service_organization_member]. Ce champ est renseigné automatiquement si l'enregistrement est initié à partir de la liste connexe Membre SO, le champ **Type** fait référence à la table [sn_customerservice_related_party_configuration] et le champ **Ordre** spécifie l'ordre dans lequel les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

Avec le système de base, les utilisateurs ayant un rôle spécifique peuvent être affectés à un type particulier.

Rôles d'utilisateur et types associés

Rôle	Type
sn_customerservice.svc_location_agent	Agent d'emplacement **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise interne.
sn_customerservice.svc_location_consumer_agent	Agent de consommateur d'emplacement **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise interne.
sn_customerservice.service_organization_contributor	Contributeur d'emplacement
sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
sn_customerservice.svc_location_manager	Prestataire de gestionnaire d'emplacement **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise interne.
sn_bus_loc.location_relationship_manager	Gestionnaire des relations d'emplacement **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise externe.
sn_bus_loc.svc_location_support_agent	Agent de support d'emplacement

5. Une fois que vous avez affecté le type de partie liée requis, sélectionnez **Soumettre**.
   Une nouvelle responsabilité est ajoutée au membre de SO.

Affecter des rôles

Affectez des rôles aux utilisateurs internes et externes pour faciliter l'accès aux organisations de services, aux emplacements de l'entreprise et aux ménages. En affectant les rôles requis, vous pouvez permettre à chaque utilisateur d'obtenir les autorisations nécessaires pour effectuer efficacement ses tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les Base du modèle de service modules d'extension ajoutent les rôles suivants à Gestion du service clientèle.

Rôles de base du modèle de service

Rôle	Description	Contient des rôles
Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Un contributeur de gestionnaire d'emplacement est employé à l'entreprise d'entreprise et gère un emplacement d'entreprise dans la hiérarchie des emplacements ainsi que tous ses emplacements d'entreprises enfants. Un contributeur de gestionnaire d'emplacement effectue les tâches suivantes : • Gérer une organisation de services. • Gérer le personnel aux emplacements d'entreprises. • Suivre les produits et services aux emplacements d'entreprises. • Signaler des tickets pour n'importe quel compte, ménage ou consommateur créé aux emplacements d'entreprises parents ou enfants.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_customerservice.service_organization_c • sn_customerservice.account_contributor
Directeur des relations de l'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager] **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement aux emplacements d'entreprises externes.	Un directeur des relations d'emplacement est employé par l'entreprise parente et agit comme point de contact pour un ou plusieurs emplacements d'entreprises externes. Un directeur des relations d'emplacement effectue les tâches suivantes : • Gérer et surveiller toutes les activités liées aux produits et services à un	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor

Traduction automatique

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

Rôles de base du modèle de service (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	emplacement d'entreprise externe. • Surveiller les performances des emplacements d'entreprises externes. • Répondre aux requêtes sur l'état du ticket des personnes concernées externes de l'emplacement d'entreprise.	
Agent de site [sn_customerservice.svc_location_agent] **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise interne.	Un agent de site effectue les tâches suivantes : • Afficher toutes les entités Gestion du service client (CSM). • Créez des tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services. • Exécutez les tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services créé à l'emplacement de l'agent.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Agent de consommateur de site [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise interne.	Un agent de consommateur de site effectue les tâches suivantes : • Afficher toutes les entités CSM. • Créez des tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services. • Exécutez les tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services créé à l'organisation de services ou à toute organisation de services enfant.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

Traduction automatique

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

Rôles de base du modèle de service (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	• Affectez le personnel associé à n'importe quel compte, ménage ou consommateur.	
Gestionnaire de site [sn_customerservice.svc_location_manager] **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement aux emplacements d'entreprises internes.	Un gestionnaire de site effectue les tâches suivantes : • Affichez toutes les entités CSM pour un compte, foyer, consommateur ou organisation de services associé. • Créez, mettez à jour et fermez des tickets pour tout compte, ménage, consommateur ou organisation de services connexe créé à l'emplacement du consommateur.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_shn.admin • approver_user • sn_customerservice.svc_location_consumer
Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent]	Gérer les tickets pour les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages avec lesquels l'agent a des relations. Il comprend les relations suivantes fournies avec les modules d'extension Base du modèle de service : • Chargé de clientèle : crée une relation entre un utilisateur interne et un compte. • Gestionnaire des relations : crée une relation entre un utilisateur interne et un consommateur ou un ménage.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer
Agent de site Service Management [sn_esm_location_agent]	Un agent d'emplacement de gestion des services est un agent d'un emplacement d'entreprise.	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • connaissances • agent_workspace_user

Traduction automatique

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

Rôles de base du modèle de service (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
		• actsub_user • template_editor • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer • template_editor_global
Agent de support d'emplacement [sn_bus_loc.svc_location_support_agent]	Un agent de support d'emplacement est un membre de l'organisation de service qui agit en tant que prestataire et peut effectuer les tâches suivantes : • Afficher toutes les entités CSM. • Créez et résolvez des tickets. • Accédez au Espace de travail configurable de CSMfichier . • Utilisez l'emplacement de l'entreprise 360 pour visualiser les détails des emplacements de l'entreprise internes et externes qu'ils prennent en charge, des produits vendus, des membres de l'emplacement, des éléments de base d'installation et des services disponibles.	• sn_esm_location_agent • sn_csm_case_types.service_definition_view

Traduction automatique

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

Rôles de base du modèle de service (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	Remarque : Le rôle d'agent de prise en charge de l'emplacement n'est pas pris en charge pour les emplacements de l'entreprise externes, car l'exécution des tickets n'est pas activée pour ces emplacements.	

Remarque :
Si les utilisateurs contributeurs, tels que les contributeurs de relation, les contributeurs de compte ou les contributeurs consommateurs associés aux emplacements de l'entreprise, disposent d'un rôle de contributeur d'emplacement (sn_customerservice.service_organization_contributor), ils peuvent accéder aux emplacements de l'entreprise.

Procédure

- Vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs à l'aide de la Base du modèle de service configuration guidée.
- Vous pouvez également affecter des rôles aux utilisateurs à l'aide de la `Now Platform` fonctionnalité d'administration des utilisateurs : Affecter un rôle à un utilisateur .

Configurer des groupes d'affectation

Associez vos groupes d'affectation à un emplacement d'entreprise interne ou externe. Cette association forme une relation un-à-plusieurs (1 :M), ce qui signifie qu'un ou plusieurs groupes peuvent être associés à une organisation de services. Ce processus facilite l'acheminement des tickets au membre de l'équipe approprié à l'aide de la capacité de support inter-organisations.

Tâches de configuration pour la configuration des groupes d'affectation dans un emplacement d'entreprise

Tâche	Description
Créer un groupe	Créez un groupe pour l'associer à une organisation de services.
Configurer un groupe	Configurez un groupe qui inclut l'ajout de membres de groupe et leur affectation des rôles requis.
Associer un groupe à un emplacement business	Établissez une relation un-à-plusieurs (1 :M) entre un groupe et un emplacement d'entreprise.
Ajouter des membres du groupe à un emplacement d'entreprise	Inscrivez des membres du groupe à un emplacement d'entreprise et disposez d'un groupe dédié qui travaille sur les tickets.

Créer un groupe

Créez des groupes pour affecter le travail aux membres de l'équipe en fonction de besoins spécifiques tels que les compétences, l'emplacement et les modèles de produits. Cette approche vous permet d'acheminer les tickets vers les membres d'équipe appropriés.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire Groupe

Champ	Description
Nom	Le nom du groupe.
E-mail de groupe	Adresse e-mail de groupe ou liste de distribution du point de contact, comme le gestionnaire de groupe. **Remarque :** Par défaut, l'adresse e-mail du groupe remplace les adresses e-mail individuelles des membres.
Responsable	Le gestionnaire ou le responsable du groupe associé au groupe.
Société parente	Groupe plus large auquel ce groupe appartient. Si un groupe a un parent, le groupe enfant hérite des rôles du groupe parent. Les membres du groupe enfant ne sont pas membres du groupe parent.
Taux horaire	Montant facturé par heure pour calculer les coûts des tâches affectées au groupe.
Description	Informations détaillées sur le groupe.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Configurez un groupe en ajoutant des membres et en leur affectant les rôles appropriés. Pour plus d'informations, consultez Configurer un groupe.

Configurer un groupe

Configurez le groupe en ajoutant des membres et en leur affectant les rôles nécessaires. Les membres du groupe héritent des rôles du groupe. Il est donc inutile d'affecter des rôles à chaque membre séparément. Cette configuration permet aux membres d'un groupe d'effectuer des tâches de service sur site spécifiques, filtrées par emplacement, compétences, modèles de produits, et ainsi de suite.

Ajouter des membres à un groupe

Ajoutez un membre à un groupe afin qu'il hérite de tous les rôles affectés au groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez le groupe de la liste auquel vous souhaitez ajouter des membres.
3. Dans la liste connexe Membres du groupe, sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez et ajoutez un ou plusieurs noms à la liste des membres du groupe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Affectez les rôles requis aux membres du groupe. Pour plus d'informations, consultez Affecter les rôles requis.

Affecter les rôles requis

Vous pouvez affecter un ou plusieurs rôles à un groupe pour accorder l'accès requis aux membres du groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez le groupe de la liste auquel vous souhaitez ajouter des rôles.
3. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez et ajoutez les rôles requis à la liste des rôles.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les rôles sont ajoutés avec succès au groupe d'affectation. Vous pouvez maintenant commencer à associer ces groupes à un emplacement d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Associer un groupe à un emplacement business.

Associer un groupe à un emplacement business

Associez un groupe à l'emplacement business souhaité en établissant une relation un-à-plusieurs (1 :M). Cette association vous permet d'affecter des tickets directement aux groupes d'affectation appropriés.

Avant de commencer

Remarque :
Un groupe ne peut être associé qu'à un seul emplacement d'entreprise, mais un emplacement d'entreprise peut avoir plusieurs groupes.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Dans la liste, sélectionnez l'emplacement d'entreprise interne ou externe auquel vous souhaitez associer un groupe d'affectation.
3. Dans la liste connexe Groupes d'affectation, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Groupe d'affectation de l'organisation de services.

Formulaire Groupe d'affectation de l'organisation de service

Champ	Description
Organisation de service	Rempli automatiquement avec le nom de l'emplacement d'entreprise auquel vous ajoutez un groupe d'affectation.
Groupe d'affectation	Nom du groupe d'affectation à ajouter.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Ajouter des membres du groupe à un emplacement d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des membres du groupe à un emplacement d'entreprise.

Ajouter des membres du groupe à un emplacement d'entreprise

Inscrivez ou ajoutez des membres de groupe à un emplacement d'entreprise pour créer un groupe ou une équipe dédiée axée sur des tickets spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises** > **Emplacements des entreprises internes**.
2. Dans la liste, sélectionnez l'emplacement d'entreprise interne auquel vous souhaitez ajouter des membres de groupe.
3. Dans la liste connexe Membres, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez les utilisateurs du groupe associé à la liste Membres.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le membre est ajouté avec succès au groupe d'affectation. En fonction de vos besoins, vous pouvez continuer à ajouter d'autres membres au groupe et leur affecter une tâche dédiée.

Traduction automatique

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

Configurer les produits et les services disponibles dans un emplacement d'entreprise

En configurant les relations entre les organisations et les utilisateurs dans l'application Gestion du service client (CSM) , votre organisation peut associer les produits et services à l'organisation de service (SO). Le personnel de SO peut alors répondre aux questions des clients sur les produits et services d'un emplacement commercial et même soulever un ticket au nom de leurs clients.

Tâches de configuration pour la configuration des produits et des services disponibles dans un emplacement d'entreprise

Tâche	Description
Créer une définition de service	Créez un enregistrement de définition de service.
Formulaire de définition du service	Spécifiez comment une organisation de services fournit ses services en configurant le champ **Organisations de services offrant un service** dans la table sn_case_type_selection.
Associer un produit à une définition de service	Associez un ou plusieurs produits à une définition de service.
Associer des organisations de services à un service	Établissez une association entre les produits et les services disponibles pour les organisations de services en définissant les critères d'organisation de service.

Mettre en place un support inter-organisations

Fournissez à vos agents d'un emplacement d'entreprise une visibilité sur d'autres emplacements d'entreprise qu'ils prennent en charge à l'aide de l'option d'assistance inter-organisations. De cette façon, vous pouvez permettre aux agents de support d'emplacement de résoudre des tickets soulevés par un autre emplacement d'entreprise.

Vue d'ensemble

Cela Base du modèle de service permet aux emplacements d'entreprises de demander de l'aide à d'autres personnes et de répondre à ces demandes. En plus de prendre en charge les clients, les emplacements d'entreprise peuvent également prendre en charge d'autres organisations de services.

Actuellement, il n'existe aucun moyen simple pour les agents affectés à un emplacement d'entreprise spécifique d'accéder aux détails dont ils ont besoin sur les autres emplacements d'entreprise qu'ils prennent en charge, tels que les informations de contact, les éléments de base d'installation ou les tickets existants.

Grâce aux options de prise en charge inter-organisations, vous pouvez permettre à vos agents d'emplacement d'entreprise d'accéder à des détails supplémentaires sur les autres emplacements d'entreprise qu'ils desservent, facilitant ainsi une assistance plus rapide et plus efficace pour l'organisation de service demandeuse.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous pouvez activer cette aptitude en activant le module d'extension Emplacement d'entreprise (com.snc.business_location).

Cas d'utilisation

Assistance simplifiée pour les chaînes de vente au détail nationales : Dans le segment de la vente au détail, les équipes d'assistance en magasin et centrales aident aux opérations quotidiennes des magasins au niveau du marché, du pays ou du segment. Les détaillants visent à structurer ces équipes pour ne soutenir que les magasins ou les franchises de leur pays. Pour un support client efficace, les agents de magasin ont besoin d'un accès complet aux magasins, mais actuellement, les agents de support régional n'ont pas un accès complet aux organisations de service, ce qui limite leur efficacité.

Par exemple, la vente au détail ABC exploite plus de 150 magasins dans tout le pays. Chaque magasin dispose de sa propre équipe d'assistance dédiée aux opérations quotidiennes, tandis que les équipes d'assistance régionales fournissent une assistance supplémentaire. Cependant, les agents de soutien régionaux n'ont actuellement pas un accès complet aux organisations de services, ce qui entraîne des retards et des inefficacités dans la résolution des problèmes des magasins.

Grâce à la capacité inter-organisations, ABC Retail peut :

- Configurer une prise en charge inter-organisations pour leurs magasins en associant chaque magasin à son organisation de service régionale.
- Permettez aux agents de support d'emplacement régionaux d'afficher le contexte des magasins qu'ils prennent en charge, y compris les informations de contact, la base d'installation et les tickets existants.

De cette façon, les agents d'assistance régionaux peuvent accéder rapidement aux informations et autres détails nécessaires, se coordonner efficacement avec les agents du magasin et résoudre les problèmes plus efficacement. Cela améliore les performances globales du magasin et la satisfaction des clients.

Avantages clés

Le support inter-organisations offre les avantages suivants :

- Améliorer l'expérience de l'agent : fournissez aux agents d'un emplacement business une visibilité sur les autres emplacements business qu'ils prennent en charge.
- Réduisez le délai de résolution : minimisez les échanges de communications en fournissant le contexte clé à côté des tickets pour les organisations de services.
- Augmenter l'efficacité opérationnelle : définissez des structures de soutien pour les organisations de services à l'aide de critères hiérarchiques ou relationnels.

Configuration des emplacements business servis par un emplacement business

Vous pouvez suivre la relation entre les organisations de services demandeuses et d'exécution. Vous pouvez définir des critères d'assistance basés sur la hiérarchie ou les relations pour vos emplacements d'entreprise.

Traduction automatique

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

Tâches de configuration pour la configuration d'emplacements business servis par un emplacement business

Tâche	Description
Définir le type de configuration pour les clients ou les emplacements de l'entreprise	Définissez le type de configuration de l'emplacement business desservi pour fournir l'accès aux agents de support d'emplacement.
Associer des clients ou des emplacements d'entreprise à une organisation de services	Associez les emplacements business aux organisations de services à l'aide de la table Critères du client de l'organisation de services [service_organization_customer_criteria].

Définir le type de configuration pour les clients ou les emplacements de l'entreprise

Définissez le type de configuration pour fournir un service aux clients ou aux emplacements de l'entreprise au sein de n'importe quelle organisation de services (OS) qui utilise l'application Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises** > **Emplacements d'entreprises internes ou externes**.
2. Sélectionnez l'enregistrement souhaité des emplacements d'entreprise internes ou externes et accédez à l'onglet **Configurations** .
3. Sélectionnez le type de configuration selon que vous avez l'intention de fournir un service aux clients ou aux emplacements de l'entreprise au sein de n'importe quelle organisation de services.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Une fois la configuration définie, vous pouvez associer vos clients ou emplacements d'entreprise à une organisation de services. Pour plus d'informations, consultez Associer des clients ou des emplacements d'entreprise à une organisation de services.

Associer des clients ou des emplacements d'entreprise à une organisation de services

Associez vos clients ou emplacements d'entreprise à une organisation de service (OS) à l'aide de l'application Gestion du service client (CSM) . En établissant une relation entre vos clients ou emplacements d'entreprise et le SO, le personnel de votre organisation de services peut créer ou résoudre des tickets pour les clients et les emplacements d'entreprise soulevés par un autre emplacement d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des clients (comptes, consommateurs et foyers) et des emplacements d'entreprise (internes et externes) à l'aide de la table Critères d'organisation de service [service_organization_criteria]. Cette association permet à votre organisation d'accéder à tous les clients et emplacements d'entreprise associés à une organisation de services.

Pour plus d'informations sur la définition des critères d'organisation de service, reportez-vous à la section Créer les critères d'une organisation de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises** > **Emplacements d'entreprises internes ou externes**.
2. Sélectionnez l'enregistrement souhaité des emplacements d'entreprise internes ou externes.
3. Dans la liste connexe Critères du client de l'organisation de services, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères du client de l'organisation de services

Champ	Description
Critère d'organisation de service	Critères qui définissent les clients d'une organisation de services.
Organisation de services	Organisation de services qui sert les clients qui correspondent aux critères.
Actif	Case à cocher pour activer ou désactiver les critères du client de l'organisation de services. Par défaut, le champ actif est défini sur **Vrai**. **Remarque :** Un seul critère actif est activé par table pour être associé à une organisation de services.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Un critère d'organisation de service est défini avec succès pour un emplacement d'entreprise.

Suivi des clients servis par un emplacement d'entreprise

Vous pouvez suivre les clients servis par l'emplacement de l'entreprise dans l'application Gestion du service client (CSM) . Votre organisation peut associer vos clients, comptes et ménages à des emplacements d'entreprise et même créer ou résoudre des tickets pour le compte des clients.

Traduction automatique

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

Tâches de configuration pour le suivi des clients servis par un emplacement d'entreprise

Tâche	Description
Créer les critères d'une organisation de services	Créez les enregistrements pour les critères d'organisation de service qui définissent la liste des clients correspondants à associer aux organisations de service.
Définir le type de configuration pour les clients ou les emplacements de l'entreprise	Définissez le type de configuration pour les clients servis afin de fournir au personnel de votre organisation de services l'accès nécessaire pour aider à résoudre les tickets.
Associer des clients ou des emplacements d'entreprise à une organisation de services	Associez des clients à des organisations de services via la table Critères du client de l'organisation de services [service_organization_customer_criteria].

Créer les critères d'une organisation de services

Définissez les critères dans la table Critères d'organisation de service [service_organization_criteria] afin de pouvoir associer ultérieurement vos organisations de services à un service ou vos clients à une organisation de services. Vous effectuez cette tâche dans l'application Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Administration** > **Critère d'organisation de service**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères d'organisation de service

Champ	Type de données	Description
Nom	Chaîne	Nom des critères.
Table	Nom de la table	Table dans laquelle vous devez définir les critères. Pour établir des associations de clients, vous devez sélectionner **Compte**, **Consommateur** ou **Ménage**

Traduction automatique

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

Champ	Type de données	Description
		dans la liste déroulante du champ **Table** . De même, pour associer des produits et des services, vous devez choisir **Emplacement de l'entreprise interne** dans la liste déroulante du champ **Table** . La sélection **d'un emplacement d'entreprise** ou **d'une organisation de services** dans la liste déroulante du champ **Table** entraîne une erreur, car le système ne prend actuellement pas en charge les options d'exécution pour les emplacements d'entreprise externes lors de la résolution d'un ticket. **Remarque :** La prise en charge peut être étendue à d'autres tables en les configurant dans l'include de script SOCriteriaTableScript .
Critères	Conditions	Filtre de condition ou de requête correspondant à une liste d'enregistrements dans la table.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des relations

Utilisez des relations pour fournir aux utilisateurs internes et externes un accès supplémentaire aux données client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Base du modèle de service Cette fonctionnalité vous permet de créer des relations entre les utilisateurs suivants :

- Entre un utilisateur interne et un compte, un ménage ou un consommateur.
- entre deux consommateurs.

Les relations sont basées sur des définitions de responsabilité. Ces définitions décrivent un rôle ou une fonction qui prend en charge un client. Lorsque vous créez une relation,

Traduction automatique

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

sélectionnez les utilisateurs impliqués dans la relation et la responsabilité qu'un utilisateur exerce de la part d'un autre.

Les Base du modèle de service modules d'extension fournissent :

- des relations que vous pouvez créer entre les utilisateurs ;
- des définitions de responsabilité que vous pouvez affecter à un utilisateur dans une relation.

Description de la responsabilité et de la relation

Responsabilité	Utilisé dans la relation	Description
Chargé de clientèle	Membre de l'équipe de compte	Utiliser la responsabilité du chargé de clientèle pour créer une relation entre un utilisateur interne et un compte. Avec cette relation, l'utilisateur interne peut : • créer et gérer des tickets pour ses comptes ; • afficher des informations sur les comptes, y compris les entités connexes pour un compte ; • créer et gérer des contacts et des adresses supplémentaires pour ses comptes.
Directeur des relations	• Membre de l'équipe du consommateur • Membre de l'équipe du ménage	Utiliser la responsabilité du gestionnaire des relations pour créer une relation entre : • un utilisateur interne et un consommateur ; • un utilisateur interne et un ménage. Avec cette relation, l'utilisateur interne peut : • Pour un consommateur : ◦ Créer et gérer des tickets pour le consommateur. ◦ Afficher les informations sur le ménage, y compris les entités connexes pour ce consommateur. • Pour un ménage : ◦ Créer et gérer des tickets pour le ménage. ◦ Afficher les informations sur le ménage, y compris les entités connexes pour ce ménage. ◦ Créer et gérer des membres du ménage.
Mandataire	• Relation de consommateur à consommateur • Relation avec les membres du ménage	Utilisez la responsabilité Mandataire pour créer une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage, ou entre deux consommateurs au sein d'un même ménage. Avec cette relation, un consommateur peut : • créer et gérer des tickets pour un autre consommateur ; • afficher les informations d'un autre consommateur ;

Traduction automatique

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

Description de la responsabilité et de la relation (suite)

Responsabilité	Utilisé dans la relation	Description
		• afficher les informations de la base d'installation d'un autre consommateur et créer des tickets pour les éléments suivants : ◦ les produits vendus ◦ Éléments de base d'installation

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Relations client**.
2. Sélectionner la relation souhaitée.

Option	Description
Membres de l'équipe de compte	Créer une relation entre un utilisateur interne et un compte.
Membres de l'équipe des consommateurs	Créer une relation entre un utilisateur interne et un consommateur.
Membres de l'équipe du ménage	Créer une relation entre un utilisateur interne et un ménage.
Relations avec les consommateurs	Créer une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.
Relations avec le ménage	Créer une relation entre deux consommateurs au sein d'un ménage.

3. Dans la liste de relations sélectionnée, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants pour la relation sélectionnée.

Descriptions des formulaires de listes de relations

Formulaire	Champs
Membre de l'équipe de compte	◦ **Compte** : sélectionnez le compte auquel l'utilisateur interne est affecté. ◦ **Responsabilité** : sélectionnez la responsabilité du **gestionnaire de compte** . ◦ **Utilisateur** : sélectionnez l'utilisateur interne qui assumera la responsabilité. ◦ **Type** : sélectionnez le type dans la liste des configurations de parties associées. ◦ **Ordre** : sélectionnez l'ordre qui spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

Traduction automatique

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

Formulaire	Champs
Membre de l'équipe du consommateur	○ **Consommateur** : sélectionnez le consommateur auquel l'utilisateur interne est affecté. ○ **Responsabilité** : sélectionnez la responsabilité **du gestionnaire de relations** . ○ **Utilisateur** : sélectionnez l'utilisateur interne qui assumera la responsabilité. ○ **Ordre** : sélectionnez l'ordre qui spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.
Membre de l'équipe du ménage	○ **Ménage** : sélectionnez le ménage auquel l'utilisateur interne est affecté. ○ **Responsabilité** : sélectionnez la responsabilité **du gestionnaire de relations** . ○ **Utilisateur** : sélectionnez l'utilisateur interne qui assumera la responsabilité. ○ **Ordre** : sélectionnez l'ordre qui spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.
Relation de consommateur à consommateur	○ **Consommateur est** : sélectionnez le consommateur qui assumera la responsabilité au nom d'un autre consommateur. ○ **Responsabilité** : Sélectionnez la responsabilité **du représentant autorisé** . ○ **de consommateur** : sélectionnez le consommateur représenté par le consommateur dans le champ **Le consommateur est** .
Relation avec les membres du ménage	○ **Ménage** : sélectionnez le ménage souhaité. ○ **Consommateur est** : sélectionnez le consommateur du ménage qui assumera la responsabilité au nom d'un autre consommateur du même foyer. ○ **Responsabilité** : Sélectionnez la responsabilité **du représentant autorisé** . ○ **de consommateur** : sélectionnez le consommateur représenté par le consommateur dans le champ **Le consommateur est** . ○ **Type** : sélectionnez le type dans la liste des configurations de parties associées.

Traduction automatique

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

Formulaire	Champs
	○ **Ordre** : sélectionnez l'ordre qui spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La relation est ajoutée à la liste des relations.

   Les relations du compte, du consommateur et des membres de l'équipe de ménage sont également ajoutées aux listes connexes correspondantes sur le formulaire Emplacement d'entreprise.

   - Relations avec le personnel du compte
   - Relations avec le personnel des consommateurs
   - Relations avec le personnel du ménage

   Les relations consommateur à consommateur et entre membres du ménage sont ajoutées aux listes connexes suivantes :

   - Formulaire Ménage > Relations avec les membres
   - Formulaire Consommateur > Relations entre consommateurs

Information associée

Base du modèle de service Responsabilités

Créer une définition de responsabilité

Relation foyer-membre pour un élément de base d'installation

Vos gestionnaires du service client peuvent configurer une relation foyer-membre parmi les membres d'un foyer à l'aide de l'application Gestion du service clientèle . La relation établie entre les consommateurs de ce ménage signifie que seuls les membres du ménage peuvent accéder aux éléments de base d'installation.

La relation du ménage peut être utilisée pour attribuer des responsabilités entre deux consommateurs au sein du même ménage avec la table Relation des membres du ménage [sn_customer_rel_household_member_relationship]. Cette relation donne aux membres du ménage un accès supplémentaire pour modifier et mettre à jour un élément de base d'installation. Pour en savoir plus sur la création d'une relation familiale, reportez-vous à la section Créer une relation entre les membres du ménage.

La configuration d'une relation foyer-membre limite l'accès aux membres du foyer. Seuls les membres du ménage peuvent accéder aux bases d'installation du foyer.

Une fois qu'une relation foyer-membre est établie entre deux consommateurs, le consommateur ayant la responsabilité de représentant autorisé n'a accès à toutes les bases d'installation du ménage que lorsque le consommateur primaire est l'autre membre de la relation foyer-membre établie.

Remarque :
Le représentant autorisé a accès aux bases d'installation du ménage du consommateur qui appartient au même foyer.

Traduction automatique

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

Information associée

Créer des relations

Créer des configurations des parties associées

Relation de consommateur pour un élément de base d'installation

Vos gestionnaires du service client peuvent établir une relation entre deux consommateurs, même s'ils appartiennent à des ménages différents. Cette relation peut être configurée avec l'application Gestion du service clientèle . Un représentant autorisé peut accéder à tous les éléments de base d'installation des consommateurs qui n'appartiennent à aucun ménage particulier.

Une relation peut être établie entre deux consommateurs à l'aide de la table de relation avec le consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Pour créer une relation, reportez-vous à la section Créer une relation entre deux consommateurs.

Les contacts autorisés, les consommateurs, les comptes et les membres ont tous la responsabilité du représentant autorisé et peuvent accéder à tous les détails associés à un élément de base d'installation. Pour en savoir plus sur les rôles et responsabilités autorisés, reportez-vous à la section Créer des configurations des parties associées.

Une fois qu'une relation est créée, tous les éléments de base d'installation ayant une relation de consommateur à consommateur sont visibles par le consommateur sur Portail de service consommateur. Cette relation entre les deux consommateurs limite tout accès aux éléments de base d'installation du ménage à ces deux consommateurs uniquement. Cette relation donne également aux consommateurs un accès supplémentaire pour modifier et mettre à jour les informations associées à un élément de base d'installation.

Information associée

Créer des configurations des parties associées

Configurer Modèles de données client pour B2B2C

Configurez l'application Modèles de données client pour B2B2C afin de permettre aux clients business de prendre en charge leurs consommateurs finaux en créant des tickets et en suivant les services utilisés par les consommateurs de produits et de services.

Rôle requis : admin

Le modèle B2B (business-to-business) prend en charge les comptes clients et les contacts au sein de ces comptes. Le modèle B2C (business-to-consumer) prend en charge les consommateurs individuels.

Avec le modèle B2B2C, vous pouvez prendre en charge les clients business et les partenaires de canal tiers qui, à leur tour, prennent en charge les consommateurs finaux. Ce modèle peut être utilisé pour prendre en charge :

- Les employés d'un client business.
- Les consommateurs finaux d'un client business.

Information associée

Modèles économiques Customer Service

Modèles économiques Customer Service

Customer Service Management fournit différents modèles économiques que vous pouvez utiliser pour prendre en charge vos besoins professionnels. Sélectionnez un modèle

Traduction automatique

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

économique en fonction du type de services et d'assistance que vous fournissez à vos clients.

Modèle B2B (business-to-business)

Dans le modèle B2B (business-to-business), un compte est un client externe pris en charge et un contact est un employé de ce compte. Avec le modèle B2B, vous pouvez prendre en charge les comptes et les contacts, mais également définir les éléments suivants :

- Relations avec les clients
- Équipes de comptes

Modèle B2C (business-to-consumer)

Avec le modèle B2C (business-to-consumer), vous pouvez prendre en charge les consommateurs individuels.

Base du modèle de service

Le Base du modèle de service cadre élargit les modèles interentreprises (B2B) et B2C (Business-to-consumer) et offre la flexibilité et la sécurité nécessaires pour prendre en charge :

- Organisations professionnelles avec des emplacements internes et externes
- Ménages et consommateurs
- Les relations existant entre ces entités

Utilisateurs contributeurs

Le modèle d'utilisateur contributeur fournit une assistance client unifiée pour les clients internes et externes. Avec ce modèle, vous pouvez engager les équipes du middle office pour résoudre les problèmes et répondre aux demandes des clients.

- Permettez aux employés de demander une assistance pour eux-mêmes et pour les clients externes.
- Permettez aux organisations de services de s'occuper les unes des autres et des clients externes.
- Affectez des tâches aux agents du middle office travaillant sur des tâches spécifiques qui sont nécessaires pour résoudre un ticket.

Modèles de données client pour B2B2C

Les modèles de données client pour B2B2C prennent en charge des modèles économiques complexes avec des relations client à plusieurs niveaux. Ce modèle peut être utilisé pour prendre en charge les employés d'un client business ou les consommateurs finaux d'un client business.

Demander des applications dans l'App Store

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

Vue d'ensemble

Les organisations ont des modèles économiques complexes avec des relations à plusieurs niveaux. Ces structures complexes existent souvent entre une organisation et les consommateurs finaux. Dans le modèle B2B, alors que les organisations tiennent des activités directement avec d'autres organisations (clients business), les utilisateurs du

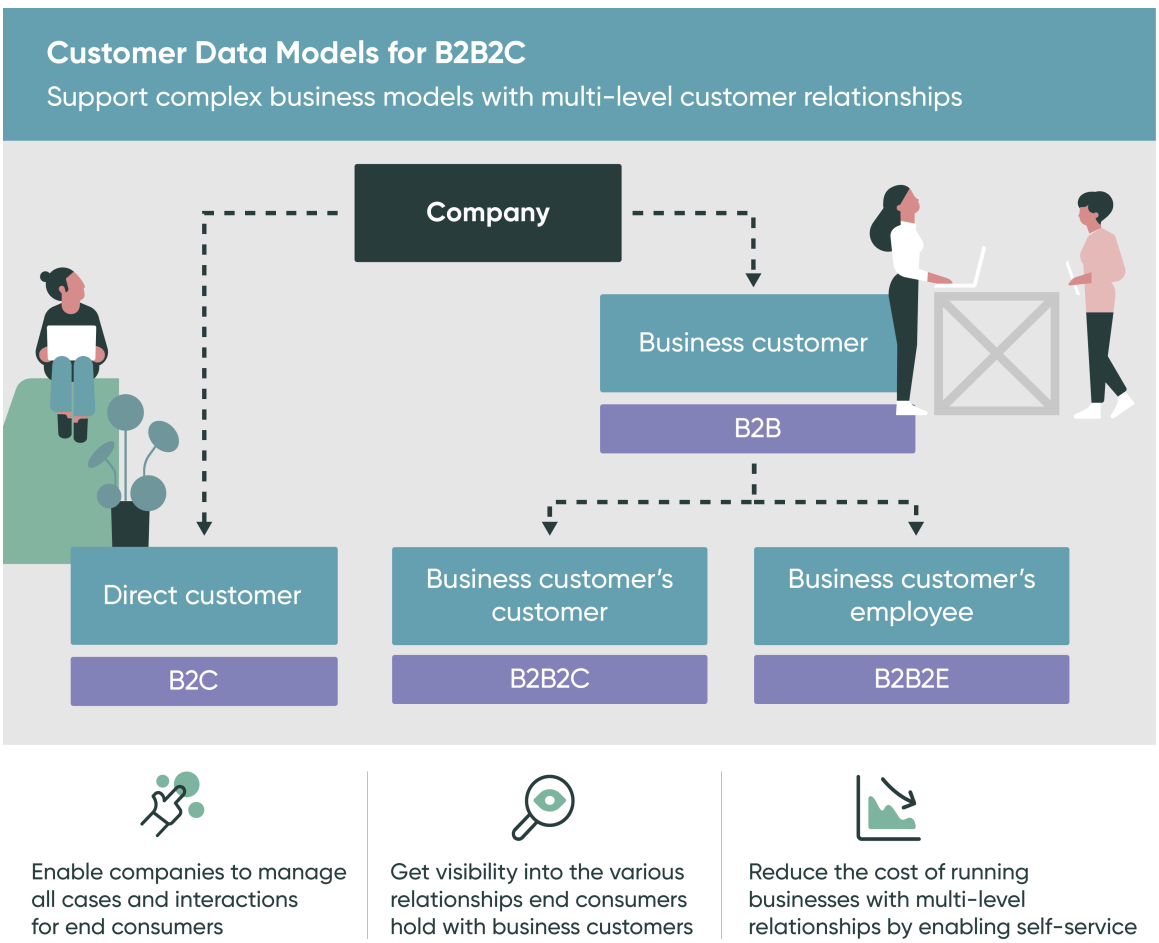
Traduction automatique

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

service fourni peuvent être différents. Un utilisateur peut être un client direct (B2C), le client d'un client business (B2B2C) ou l'employé d'un client business (B2B2E).

Avec le modèle B2B2C, vous pouvez prendre en charge les clients business et les partenaires de canal tiers qui, à leur tour, prennent en charge les consommateurs finaux. Ce modèle peut être utilisé pour prendre en charge :

- Les employés d'un client business.
- Les consommateurs finaux d'un client business.



Traduction automatique

Le modèle de données B2B2C (Business-to-business-to-consumer) prend en charge différentes relations à plusieurs niveaux entre une société et les types de clients suivants :

- Client direct : B2C
- Client professionnel : B2B
  - Client du client business : B2B2C
  - Employé du client business : B2B2E

Pour plus de détails sur les avantages de l'utilisation de l'application Modèle de données B2B2C, consultez le texte qui suit dans la section Avantages.

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

Avantages

- Permettez aux fournisseurs de services de gérer toutes les interactions et tous les tickets lorsque le consommateur final a besoin d'un service client.
- Activez le fournisseur de services pour disposer d'une vue complète des consommateurs finaux dans laquelle il participe à la relation en tant que client direct (B2C) ou par l'intermédiaire d'un client business (B2B2C).
- Réduisez les coûts en activant le libre-service pour diverses relations (B2C, B2B2C, B2B2E).

Pour démarrer avec cette application, consultez Configurer Modèles de données client pour B2B2C.

Pour utiliser cette application, voir Utilisation des modèles de données client pour B2B2C.

Activer Modèles de données client pour B2B2C

Vous pouvez activer le module d'extension Customer Data Models for B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers) 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
Rôle requis : admin

Vous devez activer le module d’extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) avant d’installer Modèles de données client pour B2B2C.

Le module d'extension Customer Data Models for B2B2C fournit les rôles suivants :

- Consommateur de compte (sn_acct_consumer.consumer)
- Agent de consommateur de compte (sn_acct_consumer.agent)

Lorsque le module d'extension est activé, les agents du service client héritent du rôle d'agent de consommateur de compte. Les consommateurs ajoutés en tant que consommateurs de compte reçoivent le rôle de consommateur de compte.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments suivants sont installés avec Modèles de données client pour B2B2C :

- Règles métier : compte ou consommateur requis
- Politiques d'interface utilisateur
  - Table : Ticket
  - Table : Interaction
  - Table : Produit vendu
  - Table : Éléments de base d'installation
- Qualificatifs de référence
  - Table : Ticket
  - Table : Interaction
  - Table : Produit vendu
  - Table : Éléments de base d'installation

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

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

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application.

Configurer les formulaires Compte et Consommateur pour B2B2C

Autorisez les consommateurs de compte à afficher la liste connexe Consommateurs de compte pour les vues Ticket et Espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** et cliquez sur un compte.
2. Ajoutez la liste connexe **Consommateur de compte > Compte** au formulaire Compte pour les vues Ticket et Espace de travail.
   a. Sélectionner **Vue** > **Ticket** Dans le menu Actions.
   b. Sélectionner **Configurer** > **Listes connexes** Dans le menu Actions.
   c. Sélectionnez **Consommateur de compte > Compte** dans la colonne **Disponible** et déplacez-le dans la colonne **Sélectionné**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Sélectionner **Vue** > **Espace de travail** Dans le menu Actions.
   f. Répétez les étapes 2b-2d.
3. Accédez à la **Service clientèle** > **Consommateurs** et cliquez sur un consommateur.
4. Ajoutez la liste connexe **Consommateur de compte > Compte** au formulaire Consommateur pour les vues Ticket et Espace de travail.
   a. Sélectionner **Vue** > **Ticket** Dans le menu Actions.
   b. Sélectionner **Configurer** > **Listes connexes** Dans le menu Actions.
   c. Sélectionnez **Consommateur de compte > Compte** dans la colonne Disponible et déplacez-le dans la colonne Sélectionné.

Traduction automatique

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

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

e. Sélectionner **Vue** > **Espace de travail** Dans le menu Actions .

f. Répétez les étapes 4b-4d.

Configurer les listes Éléments de base d'installation et Produits vendus

Permet aux consommateurs de compte d'afficher les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** pour la vue Libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Éléments de base d'installation**.
2. Sélectionner **Vue** > **Libre-service** dans le menu Actions supplémentaires .
3. Cliquez sur l'icône Engrenage (icône
4. Sélectionnez les champs Compte, Contact et Consommateur dans la colonne **Disponible** et déplacez-les dans la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Accédez à la **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
7. Répétez les étapes 2-5.

Configurer la liste Ticket pour B2B2C

Permet aux consommateurs de compte d'afficher les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** pour la vue Client libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Tickets** > **Tout**.
2. Sélectionner **Vue** > **Libre-service client** dans le menu Actions supplémentaires .
3. Cliquez sur l'icône Engrenage (icône
4. Sélectionnez les champs Compte, Contact et Consommateur dans la colonne **Disponible** et déplacez-les dans la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **OK**.

Organiser Agent Workspace

Configurez les espaces de travail d'agent et gagnez en efficacité en optimisant les interfaces, en configurant la gestion et l'acheminement des tickets et en intégrant des outils pour un traitement fluide des tickets.

Traduction automatique

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

servicenow

Gestion des tickets



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

Acheminement et affectation de ticket



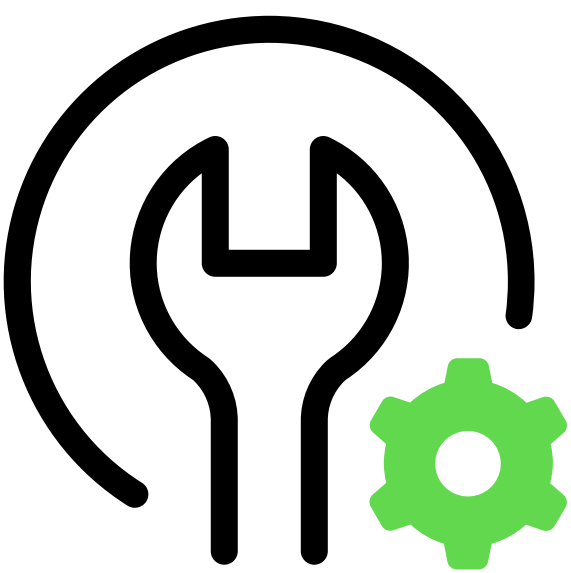
Utilisez Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer automatiquement les tickets aux agents du service clientèle appropriés dans l'espace de travail configurable CSM.

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 clients et résoudre efficacement les problèmes.

Outils d'agents

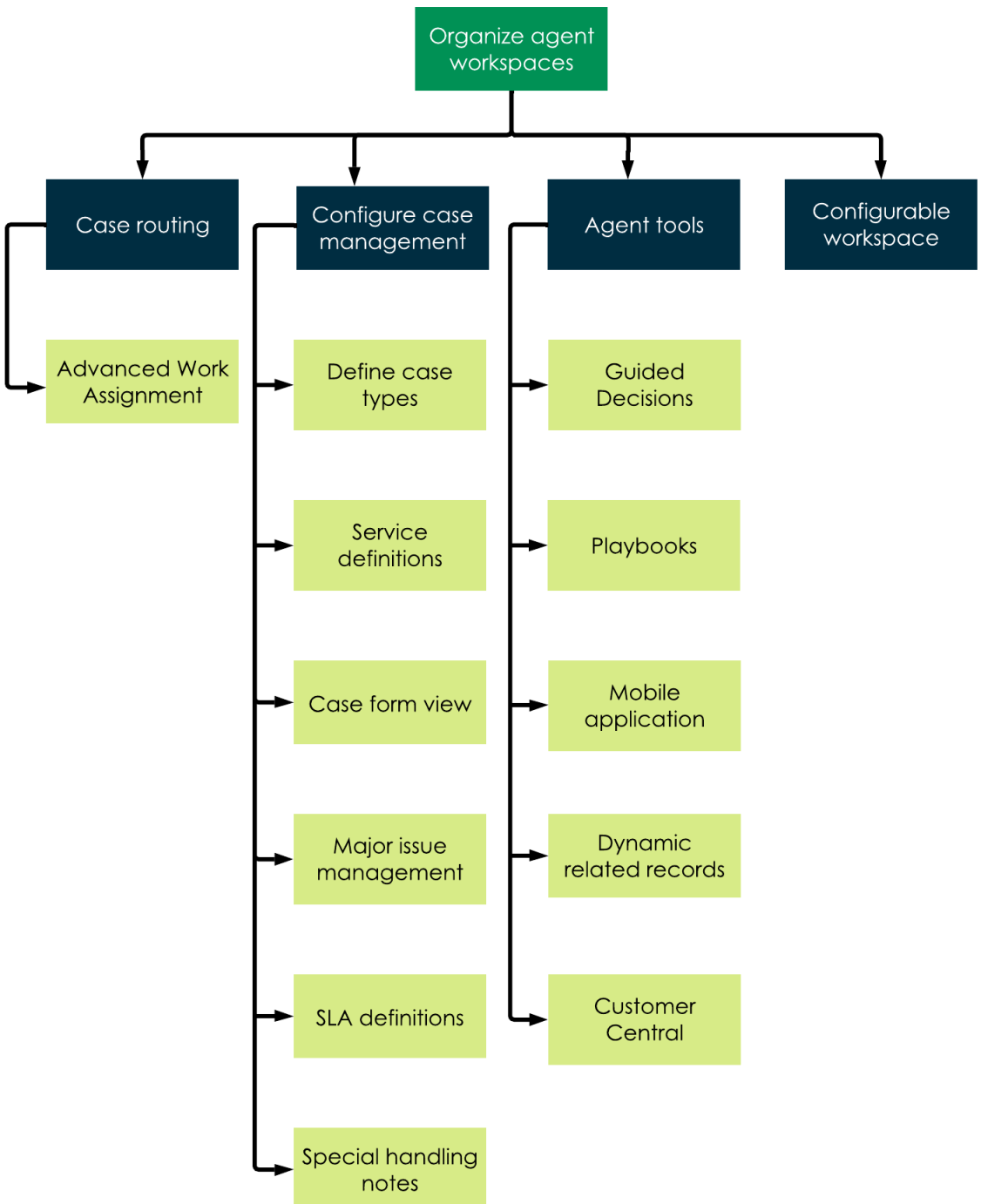


Configurez les outils organisationnels pour les agents, notamment le Centre client, les enregistrements connexes dynamiques, l'application mobile, les décisions guidées et les playbooks.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble des espaces de travail d'agent



Traduction automatique

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 clients, de créer, résoudre et catégoriser des tickets. Définissez des types de tickets pour différents problèmes de clients et configurez des définitions de service pour lier des produits, des services et des types de tickets. Cette configuration améliore l'efficacité du traitement des tickets, améliore la satisfaction des clients et garantit un suivi et une résolution précis.

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

CSM Configurable Workspace

Configurez l'espace de travail configurable CSM et développez l'interface utilisateur de l'espace de travail pour optimiser les processus du service clientèle des agents. Cette interface utilisateur fournit aux agents les outils dont ils ont besoin pour répondre aux questions des clients 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.

Outils d'agents

Configurez des outils d'organisation pour les agents, tels que le Centre client, les enregistrements connexes dynamiques, l'application mobile, les décisions guidées et les playbooks. Ces outils permettent aux agents de résoudre les tickets rapidement et efficacement.

Gestion des tickets

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

Configurer la gestion des tickets, les types de tickets et les définitions de service

Tâche	Description
Configurer la gestion des tickets	Configurez les fonctionnalités de gestion des tickets qui permettent aux agents et aux clients de créer des tickets pour des problèmes et des questions, de suivre les activités liées à la résolution des problèmes et d'assurer la communication entre l'agent et le client. Voici quelques-unes des caractéristiques de la gestion des cas : • Configurez une vue de formulaire Ticket pour afficher les champs souhaités et les listes connexes. • Configurer des définitions de SLA pour les tickets de service client afin de spécifier le délai dans lequel le service doit être fourni. • Configurer la gestion des problèmes majeurs pour gérer le processus de communication et de résolution des problèmes qui ont un impact sur plusieurs clients. • Configurer des notes de gestion spéciale pour porter à l'attention d'un agent des informations importantes sur le ticket.

Traduction automatique

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

Configurer la gestion des tickets, les types de tickets et les définitions de service (suite)

Tâche	Description
Types de tickets du service clientèle	Configurez les types de tickets pour gérer différents types de problèmes client. Lors de la création de tickets, les agents peuvent sélectionner le type de ticket qui correspond au problème client.
Définitions du service	Configurez des définitions de service que les agents peuvent utiliser pour créer des tickets du type approprié pour prendre en charge ces demandes de service.

Configurer la gestion des tickets

Configurez les fonctionnalités et les composants Gestion du service clientèle que les agents et les gestionnaires utilisent pour créer et résoudre des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le ticket du service client est l'entité principale de l'application de service client. Un agent crée un ticket pour identifier la question ou le problème d'un client et suivre les activités associées à la résolution du problème. L'agent utilise également un ticket pour suivre tous les échanges avec le client, 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, comme le nom du client, son numéro de téléphone et sa société ; les informations du compte ; les informations sur les produits et les actifs ; le contrat de service et le détail des autorisations, ainsi que tout accord sur les niveaux de service (SLA) associé.

Remarque :
Ces étapes peuvent également s'appliquer à la configuration du type de ticket.

Pour configurer la gestion des tickets, utilisez Guided Setup pour Customer Service Management. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page Mise en route de la configuration guidée, sélectionnez **Mise en route**.
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Tâches de configuration de la gestion des tickets

Tâche	Description
Créer la vue de formulaire de ticket	Le formulaire de ticket affiche des informations détaillées sur un problème rencontré par un client.

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	Créez une vue de formulaire de ticket pour afficher les champs souhaités.
Créer des définitions de SLA	Gestion du service clientèle utilise des accords sur les niveaux de service (SLA) avec les tickets de service client. Un SLA peut être associé à un contrat de service, à une société et à un produit. Il peut être configuré pour démarrer, s'interrompre et s'arrêter en fonction des attributs de ticket du service client. Après avoir créé les SLA nécessaires, associez-les à des tickets de service client à partir de la liste connexe des SLA dans le formulaire de ticket.
Acheminement et affectation de ticket	La fonctionnalité d'acheminement de tickets utilise des règles de correspondance et des règles d'affectation pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis les acheminer vers des agents du service client. Créez des règles de correspondance pour identifier les tickets, puis créez des règles d'affectation pour acheminer les tickets vers les agents.
Assignment Workbench	La console d'affectation utilise des critères configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global. Les gestionnaires peuvent consulter ces résultats et cliquer sur un bouton pour affecter une tâche. Pour configurer la console d'affectation : ○ Créez des critères de correspondance. ○ Créez une configuration de la console d'affectation.
Notes de gestion spéciale	Utilisez des notes de gestion spéciale pour porter les informations importantes sur le ticket à l'attention d'un agent. Créez une configuration pour la table Ticket [sn_customerservice_case], puis configurez la mise en page de formulaire pour afficher les notes dans une fenêtre contextuelle ou une liste connexe.
Gestion de l'escalade	L'escalade d'un ticket ou d'un compte permet de mettre en évidence les problèmes client importants, facilite la communication et permet aux utilisateurs de suivre la progression vers une résolution. Créez des modèles d'escalade et des définitions de gravité pour contrôler le processus d'escalade.
Gestion des problèmes majeurs	Major Issue Management permet de communiquer avec les clients dans le cadre de problèmes qui ont

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	un impact sur une audience plus large. Utilisez cette fonctionnalité pour identifier de manière proactive les clients concernés, créer des tickets pour ces clients, leur fournir des informations et gérer le processus de résolution.
État de l'action du ticket	Cette fonctionnalité d'état d'action de ticket permet aux agents du service client d'identifier facilement les tickets à surveiller et de définir rapidement la priorité de leurs tâches. Les indicateurs visuels de la colonne **État de l'action** de la liste des tickets mettent en évidence l'état du ticket :
Clore automatiquement les tickets résolus	Ferme automatiquement les tickets à l'état Résolu si les clients ne prennent aucune mesure.
Synthèses de tickets	Les synthèses de ticket permettent aux agents de communiquer de manière proactive avec les clients et les personnes concernées internes au sujet des tickets. ○ Résumés : bien qu'un ticket soit en cours, les agents peuvent envoyer des résumés de tickets périodiques qui décrivent les actions effectuées, les étapes suivantes et d'autres informations relatives aux tickets. ○ Revues post-ticket : lorsque le travail à faire sur un ticket est terminé, les agents peuvent créer une revue post-ticket qui comprend des informations comme la cause première, le plan d'atténuation et les mesures préventives.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Tickets et tâches de tickets

Les tickets du service clientèle stockent des informations sur les clients, leurs questions et problèmes, ainsi que des informations connexes. Des tâches de ticket sont créées et affectées aux utilisateurs pour effectuer le travail nécessaire à la résolution des tickets.

Tickets

Un enregistrement de ticket est le principal type d'enregistrement utilisé par l'application Gestion du service client. Les enregistrements de tickets incluent des informations détaillées sur les clients, les questions ou problèmes qu'ils ont signalés, ainsi que le travail effectué pour répondre aux questions et résoudre les problèmes. Le système stocke les enregistrements de tickets dans la table Ticket [sn_customerservice_case].

Les agents du service clientèle créent des tickets pour identifier les questions ou les problèmes, recueillir des informations et suivre les activités liées à la résolution. Les agents utilisent également des tickets pour communiquer avec les clients et d'autres utilisateurs.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités principales d'un ticket du service clientèle

Fonctionnalité	Description
Détails du ticket	L'onglet Détails comprend les informations suivantes : • Les informations sur le client telles que son nom, son numéro de téléphone et son adresse e-mail. • Informations sur les produits, tels que les produits, les actifs et les services détenus par le client. • Informations sur le ticket, telles que la priorité, le groupe d'affectation et l'agent affecté. • Contrats de service, droits et accords sur les niveaux de service (SLA) associés.
Activités de tickets	Le volet Activité permet la communication entre : • Agents et clients. • Agents et autres employés au sein de l'organisation. Le volet Activité affiche également l'historique des communications, les notes et mises à jour du ticket, ainsi que les pièces jointes.
Tâches connexes	Les tâches connexes comprennent les tâches qui résultent du ticket, telles que les tâches de ticket, les commandes de travaux et les demandes. Ces tâches peuvent être internes à l'organisation ou impliquer le client.
Information	Les informations recueillies dans le cadre de la résolution d'un ticket peuvent être incluses dans la base de connaissances et utilisées pour aider à résoudre des tickets similaires. Les agents peuvent également rechercher des bases de connaissances et joindre des articles utiles.

Pour plus d'informations sur les tickets et les enregistrements de tickets, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un ticket du service client
- Créer un ticket du service client d'un type spécifique
- Formulaire de ticket du service client

Tâches de cas

Les tâches de ticket sont créées pour les tâches supplémentaires qui doivent être effectuées dans le cadre de la résolution d'un ticket du service clientèle. Ces tâches sont souvent affectées à des utilisateurs tels que des agents de middle ou back-office. Les tâches de ticket sont stockées dans la table Tâche de ticket [sn_customerservice_task].

Les tâches de ticket peuvent être créées manuellement à partir de tickets ou automatiquement à partir de playbooks de tickets. Lorsqu'une tâche de ticket est créée, le système utilise les informations du ticket pour remplir automatiquement certains champs de l'enregistrement de tâche de ticket. Cela inclut le numéro de ticket indiqué dans le champ **Ticket parent** . Elle inclut également les informations sur les clients dans les

Traduction automatique

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

champs **Compte**, **Contact** ou **Consommateur** , si ces informations sont présentes dans l'enregistrement du ticket.

Remarque :
Les tâches de ticket peuvent également être créées à partir d'autres enregistrements. Si une tâche est créée à partir d'un enregistrement d'un autre type qu'un incident, un problème, un changement ou une demande, le champ **Parent** est mis à jour avec le numéro de l'enregistrement parent. Les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** ne sont pas mis à jour.

Si la valeur dans les champs **Ticket parent** ou **Parent** est mise à jour, les informations sur le client dans les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sont également mises à jour.

Selon les rôles affectés à un utilisateur, les tâches de ticket apparaissent dans un certain nombre de listes de tâches de ticket différentes dans le navigateur d'applications de l'espace de travail configurable CSM, notamment :

- Ma tâche de ticket
- Mes éléments ouverts
- Non affecté pour mes groupes
- Tout
- Mes tâches de contribution
- Mes tâches accessibles

Pour plus d'informations sur les tâches de ticket et les enregistrements de tâches de ticket, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une tâche pour un ticket du service clientèle
- Formulaire de tâche de ticket

Tickets, tâches de ticket et parties connexes

L'application Gestion du service clientèle vous permet de prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur les tickets et les produits vendus, et de fournir à ces contacts différents niveaux d'accès aux tickets. Ces contacts et consommateurs supplémentaires sont appelés parties liées. Les parties associées sont ajoutées à la liste connexe Parties associées sur l'enregistrement du ticket.

Les agents du service client peuvent également ajouter des parties connexes aux tâches de ticket. Les clients qui peuvent être ajoutés à une tâche de ticket sont limités aux éléments suivants :

- Clients qui sont des parties liées au ticket parent.
- Clients auxquels l'agent a accès.

Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent supprimer des parties associées des tickets. Lorsqu'un administrateur tente de supprimer une partie associée d'un ticket, le système vérifie si cette partie associée est associée à des tâches de ticket ouvertes.

- Si ce n'est pas le cas, la partie liée est supprimée du ticket.
- Si c'est le cas, la partie connexe n'est pas supprimée du ticket et le système affiche un message qui répertorie les tâches de ticket associées.

Traduction automatique

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

Intégration de la tâche de ticket avec les définitions de services

La fonctionnalité de définition de service vous permet de créer des connexions entre les produits, les services et les types de ticket.

- Les agents peuvent utiliser les définitions de service configurées pour créer rapidement des tickets du type approprié en fonction du produit ou du service sélectionné.
- Les clients peuvent utiliser les définitions de service configurées pour détecter et demander rapidement les services dont ils ont besoin.

Intégration des tâches de ticket aux rôles de définitions de services

Rôle	Description
Administrateur [administrateur]	Lors de la création et de la mise à jour des tâches de ticket, les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent sélectionner des définitions de service dans le champ **Définition de service** des enregistrements de tâche de ticket.
Agent de tâche de ticket [case_task_agent]	• Contient le rôle de visualiseur de définition de service (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). Ce rôle permet aux utilisateurs d'accéder aux définitions de service mappées aux tables de tâches de ticket. • Peut créer des tâches de ticket et mettre à jour le champ **Définition du service** sur l'enregistrement de tâche de ticket.
Visionneur de tâche de ticket [case_task_viewer]	• Contient le rôle de visualiseur de définition de service (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). • Peut afficher les tâches de ticket et les définitions de service.

Tâches de ticket et rôles d'utilisateur

Rôles d'utilisateur et façon dont ils interagissent avec les tâches de ticket

Rôle	Description
Rôle administrateur	
Administrateur [administrateur]	Cet utilisateur peut : • Créez et affectez des tâches de ticket. • Mettez à jour les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** après la création de la tâche de ticket. **Remarque :** L'administrateur peut modifier les valeurs de ces champs pour l'une des parties connexes associées au ticket parent. • Supprimer les tâches de ticket.

Traduction automatique

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

Rôles d'utilisateur et façon dont ils interagissent avec les tâches de ticket (suite)

Rôle	Description
Rôles d'agent	
Agent de service client [sn_customerservice_agent]	Cet utilisateur peut effectuer les actions suivantes pour les tickets de compte : • Créez et affectez des tâches de ticket. • Mettez à jour tous les champs de tâche de ticket. • Supprimer les tâches de ticket.
Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]	Cet utilisateur peut effectuer les actions suivantes pour les tickets de consommateur et domestique : • Créez et affectez des tâches de ticket. • Mettez à jour tous les champs de tâche de ticket. • Supprimer les tâches de ticket.
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Cet utilisateur peut travailler sur les tâches de ticket qu'il a créées et qui lui sont affectées ou qui sont affectées à ses groupes d'affectation. Les agents de tâches de ticket ont un accès en lecture aux champs **Compte**, **Contact**, **Consommateur** et **Ticket parent** pour les tâches de ticket qui leur sont affectées ou qui sont affectées à leurs groupes d'affectation. Cet utilisateur peut : • Affichez et mettez à jour les tâches affectées. • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket créées. • Créez des tâches de ticket et affectez-les à d'autres utilisateurs. • Ajouter des notes de travail, des commentaires et des pièces jointes aux tâches de ticket. • Mettre à jour le statut des tâches de ticket. • Effectuez des actions supplémentaires à partir des tâches du ticket, telles que l'envoi d'e-mails.
Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent]	Cet utilisateur peut afficher, créer, mettre à jour et supprimer des tâches de ticket pour les clients avec lesquels il a des relations.
Agent de site [sn_customerservice.svc_location_agent]	Cet utilisateur peut afficher, créer, mettre à jour et supprimer des tâches de ticket pour les emplacements d'entreprise auxquels il a accès.
Agent d'emplacement du consommateur [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Cet utilisateur peut afficher, créer, mettre à jour et supprimer des tâches de ticket pour les emplacements d'entreprise auxquels il a accès.

Traduction automatique

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

Rôles d'utilisateur et façon dont ils interagissent avec les tâches de ticket (suite)

Rôle	Description
Agent externalisé [sn_csm_ocs.ext_agent]	Cet utilisateur peut afficher, créer, mettre à jour et supprimer des tâches de ticket en fonction des critères d'externalisation pour les tickets auxquels il a accès.
Compte consommateur [sn_acct_consumer.consommateur]	Peut afficher les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** pour les tâches de ticket auxquelles il a accès. Un utilisateur avec ce rôle peut travailler sur les tâches de ticket suivantes : • Les tâches qui ont été créées par l'utilisateur et les tâches qui sont visibles par lui en fonction de son accès au ticket. • Tâches affectées à l'utilisateur ou aux groupes d'affectation de l'utilisateur. Cet utilisateur peut : • Affichez et mettez à jour les tâches affectées. • Créez des tâches de ticket et affectez-les à d'autres utilisateurs. • Affichez et mettez à jour les tâches de tickets créées. • Ajouter des notes de travail, des commentaires et des pièces jointes aux tâches de ticket. • Mettre à jour le statut des tâches de ticket. • Effectuez des actions supplémentaires à partir des tâches du ticket, telles que l'envoi d'e-mails. **Remarque :** Disponible avec le module d'extension Customer Data Models for B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers).
Rôles de contributeur	
Contributeur du compte [sn_customerservice.account_contributor]	Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs de l'enregistrement de tâche de ticket auxquels ils ont accès. • Affichez les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sur l'enregistrement de tâche de ticket
Contributeur consommateur[sn_customerservice.consumer_contributor]	Cet utilisateur peut :

Traduction automatique

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

Rôles d'utilisateur et façon dont ils interagissent avec les tâches de ticket (suite)

Rôle	Description
	• Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs de l'enregistrement de tâche de ticket auxquels ils ont accès. • Affichez les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sur l'enregistrement de tâche de ticket
Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs de l'enregistrement de tâche de ticket auxquels ils ont accès. • Affichez les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sur l'enregistrement de tâche de ticket
Auto-contributeur [sn_customerservice.self_contributor]	Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs de l'enregistrement de tâche de ticket auxquels ils ont accès. • Affichez les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sur l'enregistrement de tâche de ticket
Rôles des parties connexes	
Contact autorisé dans le ticket [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs auxquels elles ont accès. • Affichez les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** .
Ticket : consommateur autorisé [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs auxquels elles ont accès. • Affichez les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** .

Tâches de tickets et rôles d'utilisateur externe

Les utilisateurs finaux et les demandeurs peuvent accéder aux tâches de ticket à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal en sélectionnant **Mes listes** > **Mes tâches de tickets**.

Les utilisateurs finaux et les demandeurs peuvent afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs auxquels ils ont accès (tâches de ticket pour lesquelles le champ **Visible pour le client** est activé). Vous bénéficiez d'un accès en lecture aux champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** .

Traduction automatique

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

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer
- customer_case_manager
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.consumer

Les utilisateurs peuvent voir les champs suivants sur les listes et formulaires de tâches de ticket : **Compte**, **Contact** et **Consommateur**. Si un utilisateur final consulte une tâche de ticket à partir d'une liste de tâches de ticket, le formulaire Tâche de ticket affiche également le champ **Ticket parent** .

Tâche planifiée pour les tâches de ticket

Les améliorations apportées aux tâches de ticket dans la Yokohama version ajoutent plusieurs champs à l'enregistrement de tâche de ticket. Après la mise à niveau vers la Yokohama version, vous pouvez exécuter une tâche planifiée qui remplit ces champs pour les tâches de ticket actives.

Remarque :
Il est recommandé d'exécuter la tâche planifiée pendant le temps d'indisponibilité planifié.

Si le ticket parent est un enregistrement actif dans la table Ticket (sn_customerservice_case) ou une table qui étend la table Ticket, la tâche planifiée **Mettre à jour les champs de tâche de ticket** effectue les opérations suivantes :

- Copie le numéro de ticket parent dans le champ **du ticket parent** .
- Copie les informations sur le compte et le contact ou le consommateur dans les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** , si ces informations sont présentes dans l'enregistrement du ticket.

Pour exécuter cette tâche planifiée :

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. **Sélectionnez Mettre à jour les champs de tâche de ticket** dans le champ **Nom**.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Configurer une vue de formulaire de ticket

Le formulaire de ticket comporte des informations détaillées sur un problème rencontré par un client. Configurez une vue de formulaire de ticket pour afficher les champs souhaités et les listes connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Tickets** > **Créer**.
2. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter les champs désirés.
   Pour plus d'informations sur l'ajout de champs à un formulaire, voir Configuration de la mise en page du formulaire .

Traduction automatique

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

Remarque :
si vous utilisez Customer Service Install Base Management et Proactive Customer Service Operations, ajoutez le champ **Produits vendus**.

3. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter les listes connexes désirées.
Pour plus d'informations sur l'ajout d'une liste connexe à un formulaire, voir Configuration de la mise en page du formulaire .

Remarque :
si vous utilisez Customer Service Install Base Management et Proactive Customer Service Operations, ajoutez la liste connexe **Éléments de base d'installation affectés**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer et supprimer des vues

Ajouter le champ Utilisateur interne au formulaire Ticket

Ajoutez le champ **Utilisateur interne** au formulaire Ticket pour la vue Ticket et la vue Espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le champ **Utilisateur interne** affiche le nom d'un utilisateur interne. Lorsqu'un agent crée un ticket au nom de quelqu'un d'autre, il peut utiliser ce champ pour identifier la personne qui demande de l'aide. Cet utilisateur peut être un employé interne qui demande de l'aide pour un compte, un consommateur ou une organisation de services, ou pour lui-même.

Avec le module d'extension Gestion du service client (com.sn_customerservice), les agents peuvent créer des tickets pour les employés internes ou au nom de leurs comptes et consommateurs. Des modules **d'extension** supplémentaires fournissent des fonctionnalités supplémentaires pour le champ Utilisateur interne. Pour plus d'informations, consultez Utilisateurs contributeurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Mise en route**.
2. Dans la catégorie Gestion des tickets, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Cliquez sur **Ajouter le champ Utilisateur interne à la vue du formulaire Ticket**.
4. Ajoutez le champ **Utilisateur interne** au formulaire Ticket pour ces vues : Ticket et Espace de travail.

Information associée

Créer et supprimer des vues

Configurer des définitions de SLA pour les tickets de service client

Un accord sur les niveaux de service (SLA) précise la période pendant laquelle le service doit être fourni. Configurez les définitions de SLA qui incluent les informations nécessaires pour créer et faire évoluer les SLA pour les tickets du service client.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Gestion du service clientèle utilise des accords sur les niveaux de service avec les tickets de service client. Un SLA peut être associé à un contrat de service, à une société et à un produit. Il peut être configuré pour démarrer, s'interrompre et s'arrêter en fonction des attributs de ticket du service client.

Un SLA est automatiquement associé à un ticket lorsque le ticket est créé ou mis à jour en fonction des conditions qui ont été définies dans la définition de SLA. L'enregistrement spécifique qui est joint à un ticket est l'enregistrement SLA de tâche, qui assure le suivi des SLA pour ce ticket particulier. La table SLA de tâche [task_sla] stocke les enregistrements SLA de tâche.

Procédure

- Pour plus d'informations sur les SLA, voir Concepts de Gestion des niveaux de service .
- Pour créer un SLA, consultez Créer une définition de SLA .

Configurer l'acheminement et l'affectation de tickets

La fonctionnalité d'acheminement de tickets utilise des règles de correspondance et des règles d'affectation pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis les acheminer vers des agents du service client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les règles de correspondance sont basées sur deux ensembles définis de conditions : un ensemble qui identifie des attributs de ticket spécifiques et un autre ensemble qui identifie les ressources d'agent les plus adaptées pour gérer les tickets avec ces attributs.

Les règles d'affectation affectent automatiquement des tâches aux utilisateurs et aux groupes lorsque les conditions d'une règle de correspondance sont réunies. Créez une règle d'affectation pour une règle de correspondance à l'aide du lien connexe **Créer une règle d'affectation** du formulaire Règle de correspondance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Acheminement et affectation de ticket

Tâche	Description
Créer des règles de correspondance pour l'acheminement des tickets	Les règles de correspondance sont basées sur deux ensembles définis de conditions : un ensemble qui identifie des attributs de ticket spécifiques et un autre ensemble qui identifie les ressources d'agent les plus adaptées pour gérer les tickets avec ces attributs.
Créer des règles d'affectation pour l'acheminement des tickets	Les règles d'affectation affectent automatiquement des tâches aux utilisateurs et aux groupes lorsque

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	les conditions d'une règle de correspondance sont réunies.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Routage et affectation des tickets de service client

Créer une règle de correspondance pour l'acheminement des tickets

Créez une règle de correspondance pour un ticket du service client qui identifie les attributs de ticket ainsi que les ressources d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Acheminement et affectation** > **Règles de correspondance**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de règle de correspondance.
   Ce formulaire contient les sections suivantes :
   - Informations de base sur la règle.
   - S'applique à : utilisez cette section pour créer des conditions de règles.
   - Ressource : utilisez cette section pour créer des conditions d'agent et de groupe d'agents.

Formulaire de règle de correspondance

Champ	Description
Nom	Le nom de la règle de correspondance.
Ordre d'exécution	L'ordre dans lequel cette règle de correspondance doit être exécutée. De la même façon que les règles métier, les règles de correspondance sont traitées en fonction de l'ordre d'exécution, du plus bas au plus élevé.
Actif	Cochez cette case pour activer la règle de correspondance.
S'applique à	
Table	La table qui stocke la tâche pour laquelle la règle de correspondance est créée. Par défaut, il s'agit de la table Ticket [sn_customerservice_case].
Conditions	Utilisez les boutons dans ce champ pour créer une ou plusieurs conditions dans la table sélectionnée. Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons **AND** et **OR**. Supprimez des conditions en cliquant sur le **X** à droite d'une condition.
Ressource	
Correspondant	Le type de la méthode de correspondance des ressources à utiliser pour cette règle : Simple, Avancée, Scriptée, Critères de sélection.

Traduction automatique

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

Champ	Description

	Sélectionnez **Simple** pour affecter une tâche à un utilisateur spécifique.
	a. Cliquez sur l'icône de recherche à côté du champ **Ressource**.
	b. Sélectionnez un **nom de table**.
	c. Sélectionnez un **document** à partir de la table.
	d. Cliquez sur **OK**.
	
	Sélectionnez **Avancée** pour créer un ensemble spécifique de conditions de ressources. Ensuite, utilisez le créateur de condition dans le champ **Ressource** pour identifier ces conditions.
	
	Sélectionnez **Scriptée** pour créer un script personnalisé pour identifier les ressources, afin de renvoyer une liste d'utilisateurs qui ont les mêmes compétences que la tâche. La tâche à l'étude est définie dans le contexte du script. Par exemple :
	
	`//current has the task record for which the rule is being executed.`
	`var task = current;`
	`var skills = task.getValue("skills");`
	`var skillUtil = new global.SkillsUtils();`
	`var skilledUsers = skillUtil.getAllSkilledUserIds(skills);`
	`return skilledUsers;`

Ressource	Ce champ change en fonction du type de correspondance des ressources sélectionné dans le champ **Correspondance**. Pour une correspondance **Simple**, utilisez ce champ pour sélectionner une table et un utilisateur. Pour la correspondance **Avancée**, utilisez le créateur de condition dans ce champ afin de créer une ou plusieurs conditions pour identifier une ressource. Ces conditions peuvent être basées sur le rôle d'utilisateur, le groupe d'agents, les compétences spécifiques, la charge de travail ou la disponibilité des agents.
Filtrage en fonction du calendrier	Ce champ s'applique à la correspondance **Avancée**. Activez cette case à cocher pour filtrer les ressources qui sont dans le calendrier (heures de travail) au moment de l'acheminement.
Script	Pour la correspondance **Scriptée**, utilisez ce champ afin de créer un script personnalisé pour identifier les ressources. Un exemple de script est inclus. Le renvoi attendu de la part d'un script personnalisé est un tableau de ressources sys_ids.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La règle s'affiche dans la liste Règles de correspondance.
5. Ouvrez la nouvelle règle créée depuis la liste Règles de correspondance et ajoutez les critères de correspondance souhaités.
6. Dans la liste connexe **Sélectionner des critères**, cliquez sur **Nouveau**.
7. Sélectionnez un **critère**.
8. Dans le champ **Utiliser pour**, spécifiez comment vous voulez que le critère de correspondance soit utilisé.

Traduction automatique

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

Option	Description
Classement et affichage	Utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
Afficher uniquement	Affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
Classement uniquement	Utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

9. Sélectionnez une **méthode de classement**.

Option	Description
Plus, c'est mieux	Par exemple, une plus grande disponibilité est préférable lors de la détermination du classement des agents.
Moins, c'est mieux	Par exemple, avoir moins de tickets affectés est préférable lors de la détermination du classement des agents.

10. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le critère s'affiche sur le formulaire de règle de correspondance dans la liste connexe **Sélectionner des critères**.
11. **Facultatif :** Dans la liste connexe **Sélectionner des critères**, définissez un **seuil** pour le critère.
    Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez le champ **Seuil**.

Créer une règle d'affectation pour l'acheminement des tickets

Créez une règle qui affecte les tickets qui répondent aux critères de la règle de correspondance à un agent du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez la règle de correspondance souhaitée.
2. Sélectionnez le lien connexe **Créer une règle d'affectation** .
   Vous pouvez également créer une règle d'affectation en accédant à **Acheminement et affectation** > **Règle d'affectation** et en sélectionnant **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de règle d'affectation.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Le nom de la règle de l'affectation.
Application	Le nom de l'application à laquelle cette règle d'affectation appartient. L'application par défaut est **Global**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Ordre	L'ordre dans lequel cette règle d'affectation est exécutée. De la même façon que les règles métier, les règles d'affectation sont traitées en fonction de l'ordre d'exécution, du plus bas au plus élevé.
Actif	Cochez cette case pour activer la règle de correspondance. Seules les règles d'affectation actives deviennent effectives.
S'applique à	
Table	La table qui stocke la tâche pour laquelle la règle d'affectation est créée. Cette liste affiche uniquement ces tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la règle d'affectation. Si vous sélectionnez une table personnalisée qui étend la table Tâche, vous devez vider le cache de l'instance en accédant à https://<instance_name>.service-now.com/cache.do pour que la règle d'affectation fonctionne. **⚠ Avertissement :** vider le cache du système peut affecter les performances globales et dégrader les délais de réponse du système. N'exécutez pas de purges de cache pendant les heures ouvrables et ne déclenchez pas automatiquement de purges de cache.
Conditions	Les conditions dans lesquelles la règle d'affectation s'applique. Utilisez les boutons dans ce champ pour créer une ou plusieurs conditions dans la table sélectionnée. Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons **AND** et **OR**. Supprimez les conditions en sélectionnant le **X** à droite d'une condition.
Affecter à	
Utilisateur	L'utilisateur à affecter à la tâche.
Groupe	Le groupe d'affectation à affecter à la tâche.
Script	
Script	Un script pour déterminer la fonctionnalité des règles d'affectation avancées. Les scripts permettent d'accéder aux variables current.variable_pool.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Définir des règles d'affectation

Configurer Skills Management

Gérez les données des compétences dans un emplacement central pour les agents du service client et les éléments de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer Skills Management, utilisez la configuration guidée Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Skills Management, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Tâches de configuration de Skills Management

Tâche	Description
Gérer les compétences	Organisez les données de compétences des agents et les éléments de travail dans un emplacement centralisé.
Affecter des compétences aux éléments de travail	Créez des règles pour identifier les compétences et les associer automatiquement à des éléments de travail.
Affecter des compétences aux agents du service client	Identifiez les compétences que chaque agent possède pour réaliser les tâches et affectez-les à l'agent.

Compétences obligatoires

Utilisez la fonctionnalité de compétences obligatoires pour identifier toutes les compétences requises pour les agents et les techniciens afin qu'ils puissent travailler sur des tickets du service client, ainsi que des commandes de travaux et des tâches de service sur site. Affectez ensuite les tickets et les tâches aux agents et techniciens qui possèdent ces compétences requises.

Lors de l'affectation des tickets, des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux, les outils d'affectation tiennent compte des compétences obligatoires, filtrent les agents et techniciens qui ne disposent pas de ces compétences, puis classent les agents restants.

- Si des agents ayant les compétences obligatoires sont disponibles, les tickets et les tâches leur sont affectés.
- Si des agents possédant les compétences obligatoires ne sont pas disponibles, les agents possédant d'autres compétences non obligatoires identifiées dans les tickets et les tâches sont classés et affectés.

Les répartiteurs de service sur site (wm_dispatcher), les techniciens de service sur site (wm_agent), les gestionnaires du service client (sn_customerservice_manager) et les agents du service client (sn_customerservice_agent) peuvent spécifier à la fois les compétences et les compétences obligatoires pour les tickets et les tâches.

Les compétences obligatoires sont une fonctionnalité facultative. Les compétences obligatoires peuvent être identifiées sur la console d'affectation. En plus de la liste des **Compétences**, la console d'affectation comprend une liste de **Compétences obligatoires ajoutées**. Les agents sont classés dans la console en fonction du nombre de compétences qui correspondent aux compétences identifiées dans la liste Compétences. Si la fonctionnalité de compétences obligatoires est utilisée, les agents affichés sont filtrés selon les compétences répertoriées dans la liste Compétences obligatoires ajoutées, puis classés selon les autres critères de correspondance.

Information associée

Utiliser la console d'affectation

Traduction automatique

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

Configurer la fonctionnalité de compétences obligatoires

Configurez la fonctionnalité de compétences obligatoires pour une utilisation avec les applications Gestion du service clientèle et Field Service Management.

Les compétences obligatoires sont une fonctionnalité optionnelle incluse avec les modules d'extension Gestion du service clientèle et Field Service Management. Suivez les étapes ci-dessous pour configurer cette fonctionnalité avec l'application souhaitée.

Configuration Gestion du service clientèle

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

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

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

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

Configuration de Field Service Management

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

1. Activez la propriété système `work.management.use.mandatory.skills`.
2. Configurez le formulaire de commande de travaux et le formulaire de tâche de commande de travaux pour qu'ils utilisent la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill].
3. [Facultatif] Pour les commandes de travaux et les tâches existantes dont le champ **Compétences** des formulaires de commandes de travaux et de tâches de commande de travaux est déjà rempli, exécutez le script **Migrate Skills to Task Skill M2M** pour déplacer ces données vers la table Compétences de la tâche. Par défaut, ce script correctif migre les compétences des entrées existantes dans les tables tickets, Commande de travaux et Tâche de commande de travaux vers la table Compétences de la tâche et les configure comme des compétences optionnelles. Pour en savoir plus, consultez Migrer des compétences vers la table Compétences de la tâche.
4. Si vous utilisez la planification dynamique, mettez à jour le filtre de tâche pour la configuration de planification dynamique et remplacez les critères de correspondance

Traduction automatique

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

Compétences adaptées pour la planification dynamique par les critères de correspondance **Correspondance des compétences obligatoires pour la planification dynamique**. Pour en savoir plus, consultez Créer un filtre de tâche .

Pour configurer des compétences optionnelles, accédez à **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**, cliquez sur l'onglet **Affectation** et définissez la **sélection automatique d'agents pour des tâches qui requiert des compétences** sur l'une des options suivantes :

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

Propriétés système des compétences obligatoires

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

La fonctionnalité de compétences obligatoires ajoute les propriétés système suivantes.

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

Propriétés installées avec la fonctionnalité Compétences obligatoires

Nom de la propriété	Description
work.management.use.mandatory.skills	Active la fonctionnalité de compétences obligatoires et indique que la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill] est utilisée pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux
skills_management.migration	Répertorie les tables de tâches à migrer vers la table des Compétences de la tâche [task_m2m_skill] lorsqu'un administrateur exécute le script **Migrate Skills to Task Skill M2M**. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : wm_task, customerservice_case, wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Obtient une liste de tables pour lesquelles le champs **Compétences** a déjà été migré vers la table des Compétences de la tâche [task_m2m_skill]. Si le nom de la table est indiqué dans cette propriété, les données ont été migrées et ne seront pas migrées à nouveau.

Traduction automatique

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

Propriétés installées avec la fonctionnalité Compétences obligatoires (suite)

Nom de la propriété	Description
	• **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : aucune

Migrer des compétences vers la table Compétences de la tâche

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

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, admin

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

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

Dans l’application Gestion des services sur site, les affectations de tâches de commande de travaux effectuées à l’aide de l’affectation automatique, de la planification dynamique et de l’espace de travail du répartiteur utilisent la table Compétences de la tâche au lieu du champ Compétences des tables Commande de travaux et **Tâche** de commande de travaux afin d’affecter des agents pour les affectations de tâches.

Procédure

1. Ajoutez une propriété système avec les paramètres suivants.

2. Dans le champ **Type**, définissez la valeur sur **vrai**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs** et exécutez le script correctif **Migrer les compétences vers la compétence de tâche M2M** .
   Les compétences sont copiées vers la table task_m2m_skill. Le nom de la table à partir de laquelle les compétences sont copiées est annexé à la propriété système `com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables`. Lorsque le script est exécuté à nouveau, il ignore toutes les tables à partir desquelles des compétences ont déjà été migrées.

Configurer la console d'affectation

La console d'affectation utilise des critères configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global. Les gestionnaires peuvent consulter ces résultats et cliquer sur un bouton pour affecter une tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Trois types de critère de correspondance peuvent être sélectionnés :

- Correspondance simple
- Agrégat
- Scriptés

Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.

Le cas échéant, définissez les propriétés de la console d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Configurer la console d'affectation

Tâche	Description
Créer un critère de correspondance de console d'affectation	La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global. Pour créer des critères de correspondance, sélectionnez le type, puis utilisez les champs associés à ce type pour créer la requête.
Créer une configuration de la console d'affectation	Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.
Configurer les propriétés de la console d'affectation	Configurez les propriétés liées à l'affichage de la console d'affectation.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Vue d'ensemble d'Assignment Workbench

Critères de correspondance pour l'affectation de ticket

Règles de correspondance pour l'affectation de ticket

Créer un critère de correspondance de console d'affectation

Créez un ou plusieurs critères de correspondance qui peuvent être utilisés pour la configuration de la console d'affectation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global. La table Critères de correspondance [matching_dimension] stocke le critère individuel qui peut être ajouté à une règle de correspondance pour créer une configuration de console d'affectation.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Acheminement et affectation** > **Critères**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** et une **description** pour le critère.
4. Sélectionnez le **type** de critère de correspondance.

Option	Description
Correspondance simple	Crée une correspondance entre deux éléments. Par exemple, associez le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire d'un emplacement de tâche.
Agrégat	Prend une requête simple comme entrée et fournit des résultats agrégés. La requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
Scriptés	Inclut une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

5. Pour créer un critère **Correspondance simple**, renseignez les champs suivants.

Champs du critère Correspondance simple

Champ	Description
S'applique à	Le type de tâche auquel ce critère s'applique.
Champ	Le champ de la table Tâche sélectionnée que vous voulez associer.
Table de ressources	La table qui stocke la ressource à utiliser pour ce critère de correspondance.
Champ de correspondance de ressource	Le champ de la table Ressource que vous voulez associer.
Champ de ressource	Le champ Ressource à afficher pour les enregistrements de tâche qui correspondent aux enregistrements de ressource.

6. Pour créer un critère **Agrégat**, renseignez les champs suivants.

Champs du critère Agrégat

Champ	Description
Table d'agrégat	Le type de tâche auquel ce critère s'applique.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Filtre d'agrégat	Utilisez le créateur de condition pour créer une requête qui renvoie un ensemble d'utilisateurs de la table Tâche sélectionnée. Par exemple, créez une requête qui renvoie les tickets du service client dont l'état est : Nouveau, Ouvert, En attente d'infos.
Champ d'agrégat	Le champ de la table Tâche sélectionnée à afficher pour les enregistrements de tâche qui correspondent aux conditions de la requête.

7. Pour créer un critère **Scripté**, renseignez les champs suivants.

Champs du critère Scripté

Champ	Description
Script	Créez un script personnalisé qui renvoie une liste d'utilisateurs. Un exemple de script est inclus. Le renvoi attendu de la part d'un script personnalisé est un tableau de ressources sys_ids.
Champ d'agrégat	Le champ de la table Tâche sélectionnée à afficher pour les enregistrements de tâche qui correspondent aux conditions de la requête.

8. **Facultatif :** Saisissez un **nom d'affichage**.
9. **Facultatif :** Activez le champ **Utiliser la référence**.
Si vous utilisez un champ de référence, renseignez les champs suivants.

Champs de référence

Champ	Description
Table de référence	La table qui stocke les informations référencées.
Filtre de référence	Ajoutez des conditions de filtre pour renvoyer les informations de référence souhaitées.
Champ de référence	Le champ de la table Référence sélectionnée à afficher pour les enregistrements qui correspondent aux conditions du filtre.
Étiquette de filtre d'interface utilisateur	L'étiquette pour ce champ qui s'affiche sur la console d'affectation

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Critères de correspondance pour l'affectation de ticket

Créer une configuration de la console d'affectation

Utilisez une règle de correspondance pour créer une configuration pour la console d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de la console d'affectation est stockée dans une règle de correspondance qui est basée sur le type de correspondance **Critères de sélection**. La configuration par défaut utilise la règle de correspondance

Traduction automatique

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

Recommandation pour l'affectation de ticket, qui comprend trois des quatre critères de correspondance par défaut :

- Disponibilité aujourd'hui
- Compétences correspondantes
- Tickets affectés

Vous pouvez modifier ou créer des critères de correspondance, puis modifier la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket** selon vos besoins. Vous pouvez aussi créer votre propre configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Acheminement et affectation** > **Règles de correspondance** pour accéder à la liste des règles de correspondance.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour la règle de correspondance.
4. Si vous le souhaitez, saisissez un **ordre d'exécution** pour la règle de correspondance.
   Il s'agit de l'ordre dans lequel cette règle de correspondance doit être exécutée. De la même façon que les règles métier, les règles de correspondance sont traitées en fonction de l'ordre d'exécution, du plus bas au plus élevé.
5. Dans l'onglet **S'applique à**, sélectionnez la **Table** qui stocke la tâche pour laquelle la règle de correspondance est créée.
6. Utilisez le champ **Conditions** pour créer une ou plusieurs conditions dans la table sélectionnée.
   Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons **AND** et **OR**. Supprimez des conditions en cliquant sur le **X** à droite d'une condition.
7. Dans l'onglet **Ressource**, sélectionnez **Critères de sélection** dans le champ **Correspondance**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la liste Règles de correspondance, ouvrez la règle de correspondance que vous venez de créer.
10. Dans la liste connexe **Sélectionner des critères**, cliquez sur **Nouveau**.
    Cela ouvre le formulaire de sélection de critère.
11. Sélectionnez un **critère** dans la liste Critères de correspondance.
12. Sélectionnez la façon dont le critère doit être utilisé dans le champ **Utiliser pour**.

Option	Description
Classement et affichage	Utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
Afficher uniquement	Affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
Classement et aucun affichage	Utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

13. Sélectionnez une **méthode de classement**.

Traduction automatique

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

Option	Description
Plus, c'est mieux	Une valeur plus élevée est préférable. Par exemple, une plus grande disponibilité est préférable lors de la détermination du classement des agents.
Moins, c'est mieux	Une valeur inférieure est préférable. Par exemple, avoir moins de tickets est préférable lors de la détermination du classement des agents.

14. Cliquez sur **Envoyer**.
15. Répétez les étapes 10 à 14 pour chaque critère à ajouter à la règle de correspondance.
16. Si vous le souhaitez, modifiez le poids d'un critère en double-cliquant sur le champ **Poids** de la liste connexe **Sélectionner des critères** et en saisissant un nouveau poids.
    Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, les critères de correspondance de la règle de correspondance Recommandation pour l'affectation de ticket ont un poids affecté de 10. Vous pouvez attribuer un poids plus élevé aux critères qui sont plus importants.
17. Si vous le souhaitez, définissez le seuil d'un critère en double-cliquant sur le champ **Seuil** de la liste connexe **Sélectionner des critères** et en saisissant un nombre pour le seuil.
    Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Vous devrez peut-être personnaliser la liste et ajouter la colonne **Seuil**.
18. Si vous le souhaitez, définissez un critère comme étant actif ou inactif en double-cliquant sur le champ **Actif** dans la liste connexe **Sélectionner des critères** et en sélectionnant **vrai** ou **faux**.
    Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous devrez peut-être personnaliser la liste et ajouter la colonne **Actif**.

Configurer les propriétés de la console d'affectation

Configurez les propriétés liées à l'affichage de la console d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Acheminement et affectation** > **Propriétés**.
2. Définissez les propriétés suivantes comme il convient.

Option	Description
Titre du bouton macro *assignment_workbench.find.agents.title*	Crée le titre pour le bouton macro sur le formulaire de tâche. La valeur par défaut est **Rechercher des agents**.
Quand cette option est activée, ouvre la console d'affectation dans une nouvelle fenêtre *assignment_workbench.new.window*	Ouvre la console d'affectation dans une nouvelle fenêtre. La valeur par défaut est **faux**.
Nombre d'agents par page *assignment_workbench_no_of_agents*	Définissez cette propriété sur 20, 30 ou 50 agents. Pour des performances optimales, n'utilisez pas plus de 50 agents/page. Le nombre par défaut est **30**.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Configurer la gestion des problèmes majeurs

Major Issue Management permet de communiquer avec les clients dans le cadre de problèmes qui ont un impact sur une audience plus large. Utilisez cette fonctionnalité pour identifier de manière proactive les clients touchés, leur fournir des informations et gérer le processus de résolution.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez gérer plus efficacement les processus de communication et de résolution pour les problèmes qui affectent plusieurs clients. Avec Major Issue Management, vous pouvez identifier les clients touchés qui n'ont pas encore signalé un problème et créer des tickets pour ces clients de manière proactive.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Gestion des problèmes majeurs

Tâche	Description
Activer Major Issue Management	Activez le module d'extension Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).
Configurer les propriétés du service client	Activez une propriété système pour synchroniser les données entre les tickets parents et enfants.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs

Activer Major Issue Management

Activez le module d'extension Major Issue Management pour utiliser la fonctionnalité de gestion des problèmes majeurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension nécessite :

- Customer Service [com.sn_customerservice]
- Targeted Communications [com.sn_publications]
- Task Communications Management [com.snc.task_communication_management]

La gestion des problèmes majeurs utilise la fonctionnalité des listes de destinataires Communications ciblées pour identifier les clients impactés.

Traduction automatique

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

Remarque :
si vous avez installé le module d'extension Proactive Customer Service Operations, le module d'extension Major Issue Management est activé par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.sn_majorissue_mgt.
3. Cliquer sur **Activer**.

Configurer la synchronisation des tickets

Configurez les propriétés système de Major Issue Management pour activer la synchronisation entre les tickets principaux et les tickets enfants associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Activez la propriété **Synchroniser les champs du ticket parent vers les tickets enfants**.
3. Dans la propriété **Liste de champs séparés par des virgules qui se synchronisent du parent vers les tickets enfants**, ajoutez une liste de champs séparés par des virgules qui se synchronisent du ticket principal vers chacun des tickets enfants associés.
4. **Facultatif :** Définissez la propriété **Traiter le SLA de façon asynchrone pendant la création et la synchronisation du ticket parent à enfant** sur false pour traiter le SLA de façon synchrone. Cette propriété est activée par défaut.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Targeted Communications

L'application Targeted Communications offre la possibilité de créer et d'envoyer des articles et des e-mails à des clients internes et externes.

Les utilisateurs disposant des rôles d'auteur de publications (sn_publications.author) et d'administrateur des publications (sn_publications.admin) peuvent utiliser l'application Targeted Communications pour rédiger des articles de publication et des e-mails pour les employés, les contacts et comptes de clients, et les consommateurs. Les articles peuvent être consultés à partir des portails en libre-service et peuvent également être envoyés sous la forme de notifications par e-mail.

Chaque article de publication comprend du contenu et une liste spécifiée de destinataires. Les articles peuvent également inclure une notification par e-mail facultative. Les listes de destinataires peuvent être créées dynamiquement à l'aide d'un créateur de condition afin d'identifier les conditions souhaitées, en exécutant des scripts ou en téléchargeant manuellement les fichiers. Les destinataires peuvent être ajoutés à une liste ou en être retirés et les listes peuvent comporter à la fois des enregistrements générés dynamiquement et des enregistrements ajoutés manuellement, tous étant du même type.

Lors de la création d'un article, les auteurs de publications précisent une date de publication et une date d'expiration. Le système utilise ces dates pour publier et faire expirer automatiquement l'article. Les auteurs peuvent également demander une revue avant de publier un article. Les articles peuvent inclure une notification par e-mail facultative qui est envoyée à tous les destinataires de la liste de destinataires lorsque

Traduction automatique

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

l'article est publié. Dans cette notification par e-mail, tous les destinataires sont inclus dans une liste **Cci** pour protéger leur vie privée.

Remarque :
Les délégués des utilisateurs de la liste des destinataires ne reçoivent pas les notifications par e-mail publiées.

Le processus de publication des articles est basé sur des workflows, dont deux sont fournis : l'un permet de publier des articles instantanément et l'autre exige une approbation avant la publication. Les administrateurs des publications peuvent mettre à jour les workflows et ajouter des utilisateurs disposant du rôle d'approbateur des publications (sn_publications.approver) pour effectuer des revues. Les auteurs et les administrateurs peuvent surveiller les publications et voir quels utilisateurs ont reçu et consulté les informations.

Les contacts des clients et les consommateurs peuvent consulter les publications en se connectant au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal et en cliquant sur le lien **Publications** dans l'en-tête du portail. Les employés peuvent consulter ces publications en accédant à **Communications ciblées** > **Publications** dans le navigateur d'application.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle

Étapes liées aux articles de publication

Les articles de publication suivent plusieurs étapes qui sont affichées dans un formateur de flux de processus, dans le formulaire de publication.

Étapes de publication

Étape	Définition
Auteur	L'état initial du processus de création de publication.
Examen	Publications en attente de revue. Une publication ne peut pas être mise à jour lorsqu'elle est à l'étape **Revue**.
Prêt pour publication	Publications qui ont été revues et qui sont prêtes à être publiées.
Publié	Publications qui ont atteint leur **Date de publication**.
Expiré	Publications qui ont atteint leur **Date d'expiration** ou qui ont été manuellement définies comme ayant expiré.
Annulé	Publications en attente qui ont été annulées.

Les états sont indiqués dans un formateur de flux de processus en haut du formulaire de publication. L'état actuel est souligné en bleu. Les états qui ont été terminés sont indiqués par une coche bleue.

Listes de publications

Le menu de l'application Targeted Communications comprend plusieurs vues des enregistrements de publication.

Traduction automatique

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

Listes de publications

État	Définition
Publications actives	Comprend les publications aux étapes suivantes : • Auteur • Examen • Prêt pour publication • Publié
Publications de brouillon	Comprend les publications qui ont été créées et envoyées pour revue.
Publications expirées	Comprend les publications qui ont atteint leur **Date d'expiration** ou qui ont été définies sur **Expiré**.

Listes de destinataires

Créez la liste des destinataires pour des communications ciblées qui peuvent inclure des utilisateurs internes, des clients, des comptes, des contacts et des consommateurs. Vous pouvez créer la liste des destinataires à l'aide des méthodes d'importation d'utilisateurs, de listes dynamiques ou de scripting.

Lorsqu'un article est publié, les destinataires de cette liste peuvent consulter l'article sur le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal. Les destinataires peuvent également recevoir des notifications par e-mail facultatives.

Les listes de destinataires sont également utilisées par l'application Major Issue Management pour créer des tickets enfants pour un ticket principal.

Les listes de bénéficiaires sont créées des façons suivantes :

- En créant une liste d'utilisateurs importés.
- En créant une liste dynamique basée sur des conditions sélectionnées.
- En créant un script.

Les listes de destinataires peuvent comporter à la fois des enregistrements générés dynamiquement et des enregistrements ajoutés manuellement, tous étant du même type.

L'administrateur système peut gérer une tâche planifiée pour actualiser les listes de destinataires. Cette tâche planifiée, *`Targeted Communications Refresh recipient list`*, ajoute de nouveaux destinataires à chacun des articles publiés actifs. Les nouveaux destinataires reçoivent une notification par e-mail pour l'article et reçoivent l'accès à l'article sur le portail.

Créer une liste de destinataires en important des informations de contact

Créez une liste de destinataires en important des informations de contact. Pour les contacts, les types de fichiers pris en charge incluent xls et csv.

Plusieurs fichiers peuvent être importés dans la même liste de destinataires, les nouveaux destinataires étant annexés au fichier de liste des destinataires. Le système vérifie l'existence des comptes et des contacts dans le système et importe uniquement ceux qui existent. Les entrées en double ne sont pas créées. À la fin du processus d'importation, le système affiche un état indiquant le nombre d'enregistrements importés et rejetés.

Traduction automatique

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

Le système utilise les attributs sys_id et adresse e-mail pour établir la correspondance entre les contacts. Il commence par chercher un sys_id correspondant. S'il n'en trouve pas, il recherche alors une adresse e-mail correspondante. S'il ne trouve ni l'un ni l'autre, l'enregistrement est rejeté.

Créer une liste de destinataires en important des informations sur les comptes, les consommateurs ou les utilisateurs internes

Créez une liste de destinataires en important des informations sur les comptes, les consommateurs ou les utilisateurs internes. Le type de fichier pris en charge est xls.

Le système utilise les attributs suivants pour établir la correspondance entre les enregistrements importés :

- Compte : utilise le sys_id et le numéro de compte. Essaie de faire correspondre le sys_id. S'il ne le trouve pas, il essaie alors d'établir la correspondance à l'aide du numéro de compte. S'il ne trouve ni l'un ni l'autre, l'enregistrement est rejeté.
- Consommateur et utilisateur : utilise le sys_id ou l'adresse e-mail. Essaie de faire correspondre le sys_id. S'il ne le trouve pas, il essaie alors de faire correspondre l'adresse e-mail. S'il ne trouve ni l'un ni l'autre, l'enregistrement est rejeté.

Remarque :
Les noms de colonnes sont sensibles à la casse. Par exemple, utilisez **sys_id** et **numéro** pour les comptes et **e-mail** pour les consommateurs et les utilisateurs.

Créer une liste de destinataires à l'aide d'un script

Créez une liste de destinataires à l'aide d'un script avec les entités suivantes prises en charge : contact, société/compte, consommateur et utilisateur interne. La sortie du script est un tableau des sys_id de l'entité correspondante. Après avoir créé la liste de destinataires, le système indique le nombre total d'enregistrements identifiés, ajoutés à la liste et rejetés.

Pour créer une liste de destinataires à l'aide d'un script, sélectionnez Condition dynamique dans le champ **Méthode** du formulaire de liste de destinataires, puis cochez la case **Afficher le script**. Ensuite, créez votre script dans le champ **Script**.

Ajouter ou supprimer un approbateur

Facilitez le processus d'approbation en ajoutant ou en supprimant des approbateurs du workflow de votre publication.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communications ciblées** > **Workflow de la publication**.
2. Sélectionner un workflow.
   Les approbateurs affectés au workflow sont affichés dans le champ **Approbateurs**.
3. Pour ajouter un approbateur, cliquez sur **Modifier les approbateurs** à côté du champ **Approbateurs** et sélectionnez un approbateur dans la liste Utilisateurs.
   Cette liste inclut les utilisateurs disposant du rôle sn_publications.approver. L'utilisateur sélectionné est ajouté au champ **Approbateurs**. Les approbations sur les workflows sont une fonctionnalité de la plateforme. Pour plus d'informations, voir Activités de workflow d'approbation et de restauration .
4. Pour supprimer un approbateur, cliquez sur **Modifier les approbateurs** en regard du champ **Approbateurs** , sélectionnez le nom de l'approbateur, puis cliquez sur **Supprimer**.

Traduction automatique

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

Le nom de l'approbateur est supprimé du champ **Approbateurs**.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une liste de destinataires

Créez et enregistrez une liste d'utilisateurs qui recevront des communications ciblées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une liste de destinataires peut inclure des utilisateurs internes, des comptes, des contacts ou des consommateurs. Créez une liste de destinataires à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- En important une liste d'utilisateurs.
- En créant une liste dynamique basée sur des conditions sélectionnées.
- En créant un script.

Les listes de destinataires peuvent comporter à la fois des enregistrements générés dynamiquement et des enregistrements ajoutés manuellement, tous étant du même type.

Remarque :
vous devez créer au moins une liste de destinataires avant de créer une publication.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communications ciblées** > **Listes de destinataires**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de liste de destinataires.

Formulaire de liste de destinataires

Champ	Description
Nom	Le nom de la liste.
Type	Le type de destinataires à inclure dans la liste. ◦ Contacts (customer_contacts) ◦ Utilisateurs internes (sys_user) ◦ Consommateurs (csm_consumer) ◦ Comptes (customer_account)
État	L'état de la liste de destinataires. ◦ **Nouveau** : la liste n'a pas encore été générée. Sélectionnez **Actualiser la liste des destinataires**. ◦ **En cours** : la liste est en cours de génération. (Cet état peut n'être visible que lors de la génération d'une longue liste de destinataires.) ◦ **Terminer** : la liste a été générée.
Méthode	La méthode utilisée pour générer la liste de destinataires.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	◦ **Charger un fichier** : créez une liste en chargeant des informations utilisateur à partir d'un fichier .xlsx Excel sélectionné. ◦ **Condition dynamique** : créez une liste en sélectionnant des conditions dans le générateur de conditions ou en ajoutant un script. **Remarque :** Pour exclure les utilisateurs inactifs de la réception des e-mails, utilisez le créateur de condition pour exclure les utilisateurs inactifs de la liste des destinataires.
Choisir un fichier	Si la **méthode** est **Charger un fichier**, téléchargez un modèle Excel, puis sélectionnez un fichier .xlsx qui contient les informations sur l'utilisateur. Les modèles varient en fonction de l'entité sélectionnée dans le champ **Type**. Pour les comptes, le modèle comprend des colonnes pour les valeurs sys_id et Numéro de compte. Pour les contacts, les consommateurs et les utilisateurs internes, le modèle comprend des colonnes pour les valeurs sys_id et Adresse e-mail.
Afficher le script	Si la **méthode** est **Condition dynamique**, cochez cette case pour créer une liste de destinataires à l'aide d'un script. Cocher cette case affiche le champ **Script**.
Script	Le script utilisé pour créer une liste de destinataires.
Table	La table qui stocke les informations sur l'utilisateur. Selon la valeur sélectionnée dans le champ **Type**, ce champ affiche : ◦ Contact [customer_contact] ◦ Utilisateur [sys_user] ◦ Consommateur [csm_consumer] ◦ Compte [customer_account]
Champ d'utilisateur	Le champ qui fait référence à l'enregistrement utilisateur dans la table Utilisateur (sys_user). Les sys_id pour les types de listes de destinataires suivants sont décrits : ◦ Contacts (customer_contacts) ◦ Utilisateurs internes (sys_user) ◦ Consommateurs (csm_consumer)
Champ de compte	Le champ dans la table sélectionnée qui stocke les informations de compte. Ce champ est affiché pour les types de listes de destinataires suivants : **Comptes**.
Conditions	Utilisez les boutons dans ce champ pour créer une ou plusieurs conditions dans la table sélectionnée. Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons AND et OR. Supprimez les conditions en sélectionnant le bouton Supprimer en regard de la condition.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour les listes de destinataires créées par chargement de fichier, sélectionner **Soumettre** valide les enregistrements dans le fichier Excel. Après validation, le système affiche une fenêtre contextuelle contenant les résultats du chargement, y compris les enregistrements d'utilisateurs valides et non valides.

Traduction automatique

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

Modifier une liste de destinataires

Modifiez les listes de destinataires de la communication ciblée à l'aide de la colonne Ajouté dynamiquement dans la liste connexe Destinataires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe **Destinataires** comprend la colonne **Ajouté dynamiquement**, qui affiche soit Vrai, soit Faux selon la façon dont un enregistrement a été ajouté :

- Vrai pour les enregistrements qui sont générés dynamiquement, soit en utilisant le créateur de condition, soit en exécutant un script.
- Faux pour les enregistrements qui sont ajoutés manuellement, soit en utilisant le bouton **Modifier** sur la liste connexe **Destinataires**, soit en chargeant des fichiers.

La colonne **Communication active** est définie sur Vrai par défaut pour les enregistrements ajoutés dynamiquement et manuellement. Ce champ indique si le destinataire a besoin ou non d'une communication active.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communications ciblées** > **Listes de destinataires**.
2. Sélectionnez la liste souhaitée.
3. Dans la liste connexe **Destinataires**, cliquez sur **Modifier**.
4. Utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des enregistrements.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une publication

Créez une publication pour envoyer des articles ou des e-mails à des clients internes ou externes. Vous pouvez spécifier le type de contenu et inclure un e-mail facultatif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Deux options sont à prendre en considération lorsque vous créez une publication :

- Inclure la notification par e-mail facultative (par défaut)
- Sélectionner le type de contenu : HTML ou Wiki

Après la création d'un article, deux options de publication sont disponibles :

- **Soumettre :** définit l'étape sur **Auteur** et enregistre l'enregistrement de la publication.
- **Envoyer pour revue :** définit l'étape sur **Revue** et envoie la publication à l'approbateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communications ciblées** > **Créer une publication**.
2. Renseignez les champs du formulaire de publication.

Traduction automatique

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

Formulaire de publication

Champ	Description
Numéro	Le numéro de publication généré automatiquement.
Type de contenu	Le type de données incluses dans la publication. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ HTML : ce contenu peut inclure du texte au format RTF (Rich Text Format), des images, des pièces jointes et des liens. Saisissez les données de publication dans le champ **Contenu**. ○ Wiki : ce contenu peut inclure du texte simple. Saisissez les données de publication dans le champ **Wiki**. La sélection par défaut est HTML.
Catégorie	Si vous le souhaitez, sélectionnez une catégorie pour la publication. Les catégories suivantes sont disponibles : ○ Défaut ○ Panne ○ Informations
Listes de destinataires	Sélectionnez une liste prédéfinie pour cibler des clients spécifiques. Les listes de destinataires sont créées par l'auteur ou l'administrateur de la publication.
Description courte	Une brève description ou le titre de la publication.
Date de publication	Sélectionnez la date de publication comme toute autre date future. Les publications sont envoyées automatiquement lorsque la date et l'heure de publication sont atteintes.
Date d'expiration	Sélectionnez la date d'expiration. Cette date doit être située au moins un jour après la **date de publication**. Les publications expirent automatiquement lorsque la date et l'heure d'expiration sont atteintes.
Inclure les liens vers les pièces jointes	Ajoutez des liens vers toutes les pièces jointes dans l'aperçu de la notification par e-mail.
Contenu	Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **HTML** comme **type de contenu**. Saisissez le texte de la publication dans ce champ. Le contenu HTML peut inclure du texte au format RTF (Rich Text Format), des images, des pièces jointes et des liens.
Wiki	Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Wiki** comme **type de contenu**. Cliquez sur le bouton Texte Wiki et saisissez le texte de la publication dans ce champ. Le contenu Wiki peut inclure du texte simple.

3. Cliquez sur l'une des options suivantes.

Traduction automatique

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

Option	Description
Soumettre	L'étape est définie sur **Auteur** et l'enregistrement de la publication est enregistré.
Envoyer pour revue	L'étape est définie sur **Revue** et la publication est envoyée à l'approbateur pour être revue. Les approbateurs peuvent accéder à **Libre-service** > **Mes approbations** pour afficher une liste des demandes d'examen.

Publier une publication

Publiez automatiquement une publication avec une notification par e-mail facultative à envoyer aux clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les publications sont automatiquement publiées à la date et à l'heure sélectionnées dans le champ **Date de publication** du formulaire de publication. Lors de la création d'une publication, définissez les champs **Date de publication** et **Date d'expiration** pour contrôler le moment où la publication est automatiquement publiée et celui où elle expire automatiquement.

Remarque :
une action d'interface utilisateur permettant d'effectuer une publication manuelle n'est pas disponible prête à l'emploi. Si nécessaire, l'administrateur système peut créer une action d'interface utilisateur et l'ajouter au formulaire Publication.

Lors de la création d'une publication, vous pouvez également inclure une notification par e-mail facultative qui est envoyée à tous les destinataires de la liste de destinataires lorsque la publication est publiée. Dans cette notification par e-mail, tous les destinataires sont inclus dans une liste **CCI** pour préserver leur confidentialité.

Remarque :
Pour exclure les utilisateurs inactifs de la réception des e-mails, utilisez le créateur de condition pour exclure les utilisateurs inactifs de la liste des destinataires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communications ciblées** > **Publications actives**.
2. Sélectionnez la publication souhaitée.
3. Affichez la date dans le champ **Date de publication**.
   Le système publie automatiquement la publication à ces date et heure et envoie une notification par e-mail aux destinataires de la liste de destinataires.

Remarque :

- Si l'administrateur système a configuré une action d'interface utilisateur, vous pouvez utiliser cette action d'interface utilisateur pour publier manuellement la publication.
- Pour plus d'informations, voir Modèles d'e-mail .

Traduction automatique

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

Créer une publication récurrente

Examinez les publications pour les accepter ou les rejeter. Vous devez disposer du rôle d'approbation de la publication pour réviser la publication. Si la publication n'est pas révisée avant la date de publication, la publication est rejetée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier l'intervalle de récurrence, ainsi que la date de début et de fin de la récurrence. Le nombre de copies créées est basé sur ces paramètres et s'affiche dans la liste connexe **Publications** du formulaire de publication original. Chaque copie a une date de publication différente, qui est basée sur l'intervalle. Chaque copie est réinitialisée à l'état **Auteur** et chacune passe par son propre workflow.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Accédez à la **Communications ciblées** > **Publications actives**, ouvrez la publication souhaitée, puis cliquez sur le lien connexe **Configurer la récurrence** .
- Accédez à la **Communications ciblées** > **Récurrences** et cliquez sur **Nouveau**.

2. Renseignez les champs du formulaire de récurrence.

Formulaire de récurrence

Champ	Description
Description courte	Une brève description ou le titre de la publication.
Modèle de publication	Le numéro de la publication utilisée comme modèle. ○ Si vous avez cliqué sur le lien connexe **Configurer la récurrence**, ce champ affiche le numéro de la publication originale. ○ Si vous avez cliqué sur **Récurrences** dans le menu Targeted Communications, sélectionnez une publication de la liste Publications.
Début de la récurrence	Sélectionnez une date pour la première occurrence des publications récurrentes.
Fin de la récurrence	Sélectionnez une date pour la dernière occurrence des publications récurrentes.
Intervalle de récurrence	Sélectionnez un intervalle pour les publications récurrentes : ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Deux fois par semaine ○ Mensuel ○ Personnalisé
Intervalle personnalisé en jours	Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Personnalisé** comme **intervalle de récurrence**. Saisissez le nombre de jours de l'intervalle.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les publications récurrentes sont créées en fonction des dates sélectionnées et de l'intervalle de récurrence. L'étape est définie sur **Auteur** pour chaque copie. Les copies figurent sur la liste connexe **Publications** du formulaire de publication original, ainsi que sur les listes Publications actives et Brouillons de publications. Vous pouvez ouvrir n'importe quelle publication de ces deux listes et en changer les informations selon vos besoins. Chaque copie indique le numéro du modèle de la publication dans le champ **Récurrence**.

   Un enregistrement de la récurrence s'affiche sur la liste Récurrences.

Afficher l'aperçu d'une notification par e-mail

Avant d'envoyer une publication, les auteurs ou les administrateurs peuvent prévisualiser les notifications par e-mail, en examinant la liste des destinataires, les informations sur le sujet et le contenu de la publication.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent prévisualiser les informations suivantes pour une notification par e-mail lorsque le module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice) est installé :

- La liste des destinataires
- Le sujet de la publication
- Le texte de la publication et toutes les pièces jointes

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Communications ciblées** > **Publications actives**
   - **Communications ciblées** > **Publications de brouillons**
2. Sélectionnez la publication souhaitée.
3. Cliquez sur le lien connexe **Aperçu de l'e-mail cible**.
4. Affichez la notification par e-mail dans la fenêtre Aperçu de notification.
5. Si vous le souhaitez, consultez la publication sur le portail client en cliquant sur le lien contenu dans le corps de l'e-mail.
6. Fermez la fenêtre Aperçu de notification.
   Les clients de la liste de destinataires devraient recevoir l'e-mail une fois la publication publiée.

Mettre à jour une publication

Vous pouvez apporter des changements à une publication qui est à l'étape **Auteur** ou **Revue**.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Communications ciblées** > **Publications actives**
   - **Communications ciblées** > **Publications de brouillons**

Traduction automatique

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

2. Ouvrez la publication souhaitée.
   L'étape de la publication doit être soit **Auteur**, soit **Revue**.
3. Effectuez les changements souhaités.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Envoyer une publication pour revue

Envoyer les publications pour révision, soit l'auteur, soit les administrateurs, à partir de l'étape Auteur, déclenchant une transition vers l'étape Révision. Les approbateurs sont automatiquement ajoutés à la liste connexe des approbateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Communications ciblées** > **Publications actives**
   - **Communications ciblées** > **Publications de brouillons**
2. Sélectionnez une publication à l'étape **Auteur**.
3. Cliquez sur **Envoyer pour revue**.
   L'étape de la publication est définie sur **Revue** et les approbateurs sont ajoutés à la liste **Approbateurs** du formulaire de publication.

   Les approbateurs peuvent accéder à **Libre-service** > **Mes approbations** pour afficher une liste des demandes d'examen.

Réviser une publication

Les utilisateurs disposant du rôle d'approbateur des publications qui ont été ajoutés en tant qu'approbateurs au workflow de publication peuvent réviser une publication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.approver ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après la revue, un approbateur peut accepter ou rejeter une publication. Si un approbateur ne révise pas une publication avant la **date de publication**, la publication ne peut pas être approuvée. Le bouton **Approuver** n'est pas affiché et un message indique à l'approbateur que la date et l'heure de publication ont été dépassées. L'approbateur peut uniquement rejeter la publication, ce qui la renvoie à l'étape **Auteur**.

La liste connexe **Approbateurs** répertorie les tâches d'approbation et comprend les commentaires les plus récents de chaque approbateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez une publication à réviser dans la liste Approbations dont l'état est **Demandé**.
3. Révisez le résumé de la publication en bas du formulaire d'approbation.
4. Ajoutez des commentaires de révision dans le champ **Commentaires**.
5. Cliquez sur l'une des options suivantes.

Traduction automatique

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

Option	Description
Approuver	L'état de révision passe à **Approuvé** sur la liste Approbations et l'étape de publication est définie sur **Prêt pour publication**. Pour les autres approbateurs de cet article, l'état de révision passe à **N'est plus nécessaire**.
Refuser	L'état de révision passe à **Rejeté** sur la liste Approbations et l'étape de publication est définie sur **Auteur**.

Afficher la liste des approbateurs pour une publication

Accédez aux approbateurs affectés à une publication envoyée pour examen dans Communications ciblées et examinez-les correspondants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Communications ciblées** > **Publications actives**
   - **Communications ciblées** > **Publications de brouillons**
2. Ouvrez la publication souhaitée.
3. Cliquez sur l'onglet de la liste **Approbateurs**.
   La liste Approbateurs répertorie les utilisateurs disposant du rôle d'approbateur des publications qui ont été ajoutés en tant qu'approbateurs au workflow de publication.

Suivre une publication

Accédez à une liste de destinataires pour une publication et voyez quels destinataires ont consulté le contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communications ciblées** > **Publications actives**.
2. Ouvrez la publication souhaitée.
3. Cliquez sur la liste connexe **Destinataires de la publication**.
   Pour chaque destinataire de cette liste, vous pouvez voir si le client a consulté l'article.

Faire expirer une publication

Faites expirer un article publié avant qu'il n'ait atteint sa **date d'expiration**.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communications ciblées** > **Publications actives**.
2. Sélectionnez un article qui a été publié.
3. Cliquez sur **Faire expirer**.
   La **date d'expiration** de la publication est définie sur la date actuelle. La publication est retirée de la liste Publications actives et s'affiche sur la liste Publications expirées.

Annuler une publication

Annulez une publication en attente avant qu'elle n'atteigne sa date de publication.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler une publication à l'une des étapes suivantes : **Auteur**, **Revue** ou **Prêt pour publication**.

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Communications ciblées** > **Publications actives**
   - **Communications ciblées** > **Publications de brouillons**
2. Sélectionnez la publication souhaitée.
3. Cliquez sur **Annuler**.
   L'étape de la publication passe à **Annulé**.

Afficher une publication

Accédez aux détails d’une publication et examinez-les à l’aide du menu Communications ciblées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer

Remarque :
Pour afficher une publication publiée, voir Consulter une publication sur le Customer Service Portal

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communications ciblées** > **Publications**.
2. Sélectionnez une publication dans la liste Publications.

Configurer des notes de gestion spéciale

Utilisez des notes de gestion spéciale pour porter les informations importantes sur le ticket à l'attention d'un agent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les tables d'entités souhaitées pour utiliser des notes de gestion spéciale, puis configurez les formulaires correspondants pour afficher la liste ou la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Notes de gestion spéciale

Tâche	Description
Configurer une table Entité de manière à utiliser les notes de gestion spéciale	Configurer une entité de façon à utiliser des notes de gestion spéciale ajoute le lien connexe **Créer des notes de gestion spéciale** au formulaire correspondant.
Configurer un formulaire pour afficher les notes de gestion spéciale dans une liste ou une fenêtre contextuelle	Configurez un formulaire pour afficher les notes de gestion spéciale dans une liste ou une fenêtre contextuelle.
Configurer les propriétés nécessaires pour afficher les notes de gestion spéciale	Configurez les propriétés qui déterminent la fréquence et le nombre de notes de gestion spéciale affichées.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Notes de gestion spéciale

Configurer une table Entité de manière à utiliser les notes de gestion spéciale

Configurez une table Entité de manière à utiliser les notes de gestion spéciale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shn.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurer une entité de façon à utiliser des notes de gestion spéciale ajoute le lien connexe **Créer des notes de gestion spéciale** au formulaire correspondant.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notes de gestion spéciale** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez une table dans le champ **Nom de table**.
4. Si vous le souhaitez, sélectionnez un ou plusieurs **champs connexes**.
   Vous pouvez également afficher les notes d'entités connexes en incluant ces champs dans la configuration. Par exemple, vous pouvez afficher les notes du compte et du contact associés à un ticket du service client en sélectionnant les champs **Compte** et **Contact** dans le formulaire de ticket.

Traduction automatique

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

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La configuration est ajoutée à la liste de Configuration de la gestion spéciale.

Configurer un formulaire pour afficher les notes de gestion spéciale

Afficher les notes de gestion spéciale sur un formulaire, comme le formulaire Ticket, dans une liste de formulaires ou une fenêtre contextuelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shn.admin

Procédure

1. Accédez à un formulaire tel que le formulaire Ticket.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Sélectionnez l'un des éléments suivants dans la colonne **Disponible** et déplacez-le dans la colonne **Sélectionné**.
   - **Liste de notes de gestion spéciale**
   - **Fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale**
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Notes de gestion spéciale

Configurer les propriétés des notes de gestion spéciale

Configurez les propriétés nécessaires pour afficher les notes de gestion spéciale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shn.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notes de gestion spéciale** > **Propriétés**.
2. Configurez les propriétés suivantes.

Option	Description
Afficher les notes de gestion spéciale une seule fois par session	Les notes de gestion spéciale s'affichent chaque fois que vous accédez à un enregistrement. Activez cette propriété pour afficher les notes de gestion spéciale une seule fois par session.
Nombre maximal de commentaires affichés dans la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale	Augmentez ou réduisez ce nombre comme vous le souhaitez. La valeur par défaut est de 20 alertes.
Largeur de la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale en pixels	La largeur de la fenêtre contextuelle en pixels. La largeur par défaut est de 500. Si vous spécifiez moins de 300, la fenêtre utilise automatiquement la largeur par défaut.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Configurer l'état de l'action du ticket

Cette fonctionnalité d'état d'action de ticket permet aux agents du service client d'identifier facilement les tickets à surveiller et de définir rapidement la priorité de leurs tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les indicateurs visuels de la colonne État de l'action de la liste des tickets mettent en évidence l'état du ticket :

- Un indicateur bleu met en évidence les tickets à surveiller, comme ceux qui ont été mis à jour par des clients ou des utilisateurs internes et qui sont en attente de contribution ou de révision.
- Un indicateur rouge met en évidence les tickets bloqués, tels que les tickets ayant des enregistrements de tâches associés ouverts ou qui sont en attente de commentaires des clients.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

État de l'action du ticket

Tâche	Description
Activer l'état de l'action du ticket	Activez le module d'extension État de l'action du ticket (com.snc.csm_action_status) pour activer la fonctionnalité d'état de l'action du ticket.
Configurer les flux des tickets activables	Activez ou désactivez les flux des tickets activables qui sont fournis avec le module d'extension État de l'action du ticket.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket

Activer l'état de l'action du ticket

Activez le module d'extension État de l'action du ticket pour utiliser la fonctionnalité d'état de l'action du ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

État de l'action du ticket fournit une application spécifique au service client de la fonctionnalité Automatisation de l'état de l'action, qui suit les tâches bloquantes créées pour les tickets du service client et met à jour les indicateurs d'état de l'action.

Traduction automatique

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

Procédure

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

Configurer les flux des tickets activables

Le module d'extension État de l'action du ticket fournit plusieurs flux de ticket activables qui créent et résolvent des tâches bloquantes pour différentes actions liées au ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces flux de tickets sont activés par défaut. Si vous ne souhaitez pas créer de tâches bloquantes pour une action spécifique, désactivez le flux associé.

Remarque :
le module d'extension État de l'action du ticket fournit des flux de ticket qui créent et résolvent des tâches bloquantes pour les problèmes liés au ticket. Pour obtenir les fonctionnalités complètes, vous devez également activer module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm). Pour en savoir plus, consultez Intégration à Service Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Flux des tickets activables**.
2. Passez en revue la liste des flux de tickets.
3. Définissez le champ **Actif** sur faux pour les flux de tickets souhaités.

Information associée

Flux des tickets activables

Créer des tickets en tant que contact de proxy

Le rôle de contact de proxy permet aux employés de créer des tickets au nom des comptes clients et des contacts. Les employés peuvent également être des contacts de proxy pour des tickets pour le compte des clients.

Affectez le rôle de contact de proxy (sn_customerservice.proxy_contact) aux employés de votre entreprise qui ne sont pas des prestataires ou qui ne disposent d'aucun autre rôle spécifique à CSM.

Remarque :
Ce rôle nécessite une licence pour l'accès aux applications CSM. Le contact de proxy ne peut pas co-exister avec les rôles de contributeur.

Les employés disposant du rôle de contact de proxy peuvent effectuer les actions suivantes :

- Créer des tickets au nom des clients par e-mail, téléphone, messagerie instantanée, Virtual Agent et à partir du Customer Service Portal.
- Créer des demandes au nom des clients à partir du Customer Service Portal.

Traduction automatique

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

Lors de la création d'un ticket, l'employé peut choisir un contact de client ou de partenaire comme contact de ticket. L'employé est également ajouté au ticket en tant que contact interne.

À partir du Customer Service Portal, les employés peuvent effectuer les actions suivantes pour les tickets dont ils sont les contacts internes :

- Consulter une liste des tickets.
- Consulter les détails des tickets.
- Ajouter des commentaires ou des pièces jointes à un ticket.
- Accepter ou rejeter une résolution de ticket.
- Consulter une liste des commandes de travaux connexes.
- Vérifier l'état d'un ticket à l'aide de Virtual Agent.

Les agents du service client peuvent créer des tickets et désigner un employé disposant du rôle de contact de proxy comme contact interne.

- Depuis Agent Workspace, les agents peuvent créer des tickets pour les employés à partir d'enregistrements d'interaction.
- Depuis les sessions de messagerie instantanée Connect avec les employés, les agents peuvent créer des tickets qui ajoutent l'employé au champ **Contact interne** du formulaire de ticket.

Informations sur le module d'extension

Activez le module d'extension CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts) pour activer cette fonctionnalité. Ce module d'extension ajoute ce qui suit à Gestion du service clientèle :

- Le rôle sn_customerservice.proxy_contact.
- Le script include ProxyContactHelper.
- Le champ **Contact interne** sur le formulaire de ticket.
- Le champ **Ouvert pour** sur le formulaire d'interaction.

Remarque :
vous devez configurer le formulaire d'interaction de manière à afficher le champ **Ouvert pour** et le formulaire de ticket de manière à afficher le champ **Contact interne**.

Configurer le composant du ruban de Client 360 dans Agent Workspace

Avec le rôle d'administrateur de l'espace de travail (workspace_admin), vous pouvez configurer le composant du ruban de Client 360 de manière à afficher le contact interne d'un ticket.

- Si le champ **Contact** (le champ principal) du formulaire de ticket est renseigné, le composant Client 360 affiche les informations de contact.
- Si le champ **Consommateur** (le champ secondaire) du formulaire de ticket est renseigné, le composant Client 360 affiche les informations de consommateur.
- Si le champ **Contact interne** (le champ tertiaire) du formulaire de ticket est renseigné et que les champs **Contact** et **Consommateur** ne contiennent aucune donnée, le composant Client 360 affiche les informations de contact interne (employé).

Traduction automatique

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

Champ Contact interne sur le formulaire de ticket

Lorsqu'un employé disposant du rôle sn_customerservice.proxy_contact crée un ticket pour un compte client, le champ **Contact interne** du formulaire de ticket est renseigné avec le nom de l'employé. Ce champ détermine la visibilité des tickets pour l'employé. Depuis le Customer Service Portal, les employés peuvent consulter les tickets qu'ils ont créés et pour lesquels ils sont identifiés comme contacts internes.

Remarque :
ce champ s'affiche sur le formulaire de ticket à la fois dans l'interface de la plateforme et dans Agent Workspace.

Lorsqu'un agent crée un ticket, il peut choisir un employé disposant du rôle sn_customerservice.proxy_contact dans le champ **Contact interne**.

Créer un ticket depuis le Customer Service Portal

Un employé disposant du rôle de contact de proxy peut créer un ticket pour un client depuis le Customer Service Portal. Dans le cadre de la création d'un ticket, l'employé :

- Sélectionne un compte.
- Sélectionne un contact parmi ceux disponibles pour le compte.
- Sélectionne un actif ou un produit pour le compte.
- Saisit un sujet et une description pour le ticket.

Lorsque le ticket est créé, l'employé est ajouté au champ **Contact interne** du formulaire de ticket.

Créer un ticket à partir d'un enregistrement d'interaction

Un agent peut créer un ticket pour un employé en cliquant sur **Créer un ticket** sur le formulaire d'interaction. Dans le formulaire de ticket qui en découle, le champ **Contact interne** :

- Est défini sur la valeur du champ **Ouvert pour** si l'employé dispose du rôle de contact de proxy.
- Reste vide si l'utilisateur indiqué dans le champ **Ouvert pour** ne dispose pas du rôle de contact de proxy.

Créer un ticket par e-mail

Les employés peuvent créer un ticket en envoyant un e-mail à l'adresse e-mail entrante. À la réception de cet e-mail, le système vérifie si l'utilisateur dispose du rôle de contact de proxy.

- Si oui, le ticket est créé et l'employé est ajouté au champ **Contact interne**. Le contenu de l'e-mail est consigné dans le flux d'activités du ticket.
- Si non, le ticket n'est pas créé.

Initier une discussion par messagerie instantanée depuis le Customer Service Portal

Les employés disposant du rôle de contact de proxy peuvent initier une discussion par messagerie instantanée avec un agent directement depuis le Customer Service Portal ou

Traduction automatique

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

à l'aide de Virtual Agent. Cela crée une carte de demande de discussion par messagerie instantanée contenant le nom de l'employé dans la boîte de réception de l'agent.

- **Agent Workspace** : lorsque l'agent accepte la demande de discussion par messagerie instantanée, l'enregistrement d'interaction affiche le nom de l'employé dans le champ **Ouvert pour**.
- **Plateforme** : lorsque l'agent accepte la demande de discussion par messagerie instantanée et crée un ticket à partir de la session de messagerie instantanée, le nom de l'employé est ajouté au champ **Contact interne** du formulaire de ticket.

Vérifier l'état d'un ticket à l'aide de Virtual Agent

Les employés disposant du rôle de contact de proxy peuvent utiliser Virtual Agent pour vérifier l'état d'un ticket dont ils sont les contacts internes.

Une fois que vous vous êtes connecté au Customer Service Portal et que vous avez lancé Virtual Agent, utilisez les options disponibles pour la rubrique **Vérifier l'état du ticket**.

Afficher les commandes de travaux

Depuis le Customer Service Portal, les employés disposant du rôle sn_customerservice.proxy_contact peuvent consulter les commandes de travaux pour les tickets dont ils sont les contacts internes. Les employés peuvent également ajouter des pièces jointes aux commandes de travaux.

Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Commandes de travaux**.

Notifications des employés

Le système envoie une notification par e-mail à l'employé indiqué dans le champ **Contact interne** du formulaire de ticket lorsque :

- Le ticket est ouvert ou fermé ;
- Des commentaires sont ajoutés au ticket.

Configurer la fermeture automatique des tickets résolus

Utilisez la fonctionnalité de clôture automatique des tickets résolus pour fermer automatiquement les tickets à l'état Résolu si les clients choisissent de ne pas prendre de mesures.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez cette fonctionnalité en activant le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** du Flow Designer. Vous pouvez également créer une configuration qui permet au système et aux agents d'exclure les tickets de la fermeture automatique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page Mise en route de la configuration guidée, sélectionnez **Mise en route**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Traduction automatique

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

Clore automatiquement les tickets résolus

Tâche	Description
Activer le flux Clore automatiquement le ticket résolu	Activez le flux Clore automatiquement les tickets résolus du Flow Designer, qui identifie les tickets à l'état Résolu en attente d'une réponse du client et prend les mesures suivantes : ○ Envoie une notification de rappel au client l'avertissant que l'acceptation de la solution est en attente après 5 jours sans réponse. ○ Ferme le ticket et envoie une notification de rappel au client 10 jours après que le ticket a été automatiquement fermé.
Configurer des règles de gestion pour le champ Clôture automatique	Configurez les règles métier suivantes pour activer ou désactiver le champ **Fermeture automatique** du formulaire de ticket : ○ Marquer pour la fermeture automatique ○ Supprimer la fermeture automatique
Configurer le marqueur Clore automatiquement	Le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** du Flow Designer utilise le marqueur **Fermeture automatique** pour exclure les tickets de la clôture automatique. Ce marqueur est masqué par défaut. Pour utiliser ce marqueur, configurez le formulaire de ticket de façon à afficher le champ **Fermeture automatique**.

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Fermer automatiquement les tickets du service client

Configurer la gestion des escalades

Escalader un ticket ou un compte déclenche une sensibilisation aux problèmes importants du client, facilite la communication et permet aux utilisateurs de suivre la progression vers une résolution.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une escalade accorde une attention accrue au problème d'un client et fournit un moyen de suivre la progression de la résolution du problème. Créez des modèles d'escalade et des définitions de gravité pour contrôler le processus d'escalade.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.

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

3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Gestion de l'escalade

Tâche	Description
Créer des modèles d'escalade	Un modèle d’escalade détermine le mode de traitement d’une demande d’escalade et comprend le type d’escalade (ticket ou compte), une liste d’approbation ou un workflow (si l’approbation est requise) et une liste de surveillance d’escalade.
Créer des définitions de gravité d'escalade	La gravité d'escalade définit le type d'escalade et la couleur utilisée pour représenter les tickets et les comptes de cette sévérité d'escalade dans l'interface utilisateur.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

La page de votre instance où la configuration est terminée s’ouvre.

Information associée

Escalade de compte et de ticket

Escalade de compte et de ticket

Utilisez la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket pour mettre en évidence des tickets ou comptes spécifiques et attirer l'attention sur les problèmes importants des clients.

L’escalade de ticket ou de compte facilite la communication au sujet d’un problème et permet aux utilisateurs de suivre l’avancement de la résolution. Une escalade accorde une attention accrue au problème d'un client et fournit un moyen de suivre la progression de la résolution du problème. L'escalade est un processus interne que les clients ne voient pas. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Vue d'ensemble de l'escalade des tickets et des comptes.

Les utilisateurs disposant du rôle de demandeur d'escalade peuvent demander et gérer les escalades de tickets et de comptes. Les utilisateurs disposant du rôle de désescaladeur peuvent désescalader les tickets et les comptes.

Information associée

Escalade de compte et de ticket

Escalader un compte ou un ticket

Les utilisateurs disposant du rôle de demandeur d'escalade peuvent escalader un ticket ou un compte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.escalation_requester ou sn_customerservice.deescalation_requester

Procédure

1. Accédez au ticket ou compte souhaité.
2. Cliquez sur le lien connexe **Escalader le ticket** ou **Escalader le compte**.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs du formulaire d'escalade comme il convient.

Champs du formulaire d'escalade

Champ	Description
Numéro	Le numéro affecté automatiquement à la demande d'escalade.
Enregistrement source	Le ticket ou compte pour lequel l'escalade est demandée.
Source de la demande	La source de la demande d'escalade de ticket : ○ **Client** ○ **Interne**
Motif	Le motif de la demande d'escalade de ticket : ○ **Inactivité** ○ **Manque de progression** ○ **Le client a imposé une échéance**
Sévérité de l'escalade	La sévérité associée à cette escalade, qui définit le niveau de sévérité de l'escalade et la couleur utilisée pour surligner l'enregistrement d'escalade dans l'interface utilisateur. ○ **Sévérité élevée** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en rouge. ○ **Sévérité moyenne** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en orange.
Modèle d'escalade	Le modèle d'escalade sélectionné par l'utilisateur qui a demandé l'escalade.
Liste de surveillance	La liste de surveillance de cet enregistrement d'escalade. La liste de surveillance comprend les utilisateurs figurant sur le modèle d'escalade et tous les utilisateurs que vous ajoutez pour cet enregistrement. Pour les escalades de comptes, vous pouvez **Ajouter des membres de l'équipe de compte à une liste de surveillance**.
Groupe d'affectation	Pour les escalades de comptes, le groupe d'affectation pour cette escalade de compte.
Affecté à	Pour les escalades de comptes, l'agent du service client affecté à ce compte.
Demandé par	L'utilisateur qui a demandé l'escalade.
Justification de l'escalade	Des informations supplémentaires qui expliquent pourquoi cette escalade est nécessaire.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
Si le modèle d'escalade comprend un workflow d'approbation, les approbateurs révisent la demande d'escalade et approuvent ou refusent la demande (en fournissant un motif). Une fois la demande d'escalade approuvée, le client est informé.

Gérer un compte ou un ticket escaladé

Gérez et documentez la progression d'une escalade à l'aide de l'enregistrement d'escalade de ticket ou de compte.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Effectuez des tâches telles que la modification de la sévérité de l'escalade (qui peut déclencher un SLA différent), mettez à jour la tendance d'escalade, ajoutez ou supprimez des utilisateurs de la liste de surveillance, et ajoutez des commentaires.

- **Escalades de tickets** : lorsqu'il gère une escalade de ticket, l'agent du service client effectue généralement la plupart du travail de résolution du problème directement dans l'enregistrement de ticket, tandis que l'enregistrement d'escalade est principalement utilisé à des fins de génération de rapports sur l'état. Par exemple, mettre à jour la tendance d'escalade et les commentaires pour les personnes concernées de l'escalade. Toutes les mises à jour de l'enregistrement d'escalade de ticket sont automatiquement copiées dans l'enregistrement de ticket sous la forme de notes de travail. Le SLA d'escalade est également associé à l'enregistrement de ticket plutôt qu'à l'enregistrement d'escalade, car c'est là que l'agent fournit des mises à jour régulières.
- **Escalades de comptes** : pour les escalades de compte, l'enregistrement d'escalade joue un rôle plus important, car les escalades de comptes sont plus graves et sont souvent associées à de multiples tickets sous-jacents. Une escalade de compte est généralement affectée à un gestionnaire d'escalade de compte qui travaille en étroite collaboration avec plusieurs propriétaires de ticket pour résoudre l'escalade du client. Le gestionnaire d'escalade de compte peut consolider l'état dans les tickets sous-jacents et fournir des mises à jour régulières à l'aide de l'enregistrement d'escalade. Par conséquent, le SLA est associé à l'enregistrement d'escalade.

Procédure
1. Accédez à la liste des enregistrements d’escalade de ticket et de compte en sélectionnant **Tout** > **Service clientèle** > **Escalades** > **Tout**.
2. Sélectionnez le ticket ou l’enregistrement d’escalade de compte souhaité.
   Le champ **Enregistrement source** fournit des informations sur le ticket ou le compte connexe.
3. Mettez à jour les champs du formulaire d'escalade comme il convient.
   Par exemple, vous pouvez modifier la gravité de l’escalade, ce qui peut déclencher un SLA différent, et mettre à jour la tendance d’escalade. Vous pouvez également ajouter des utilisateurs à la liste de surveillance et ajouter des commentaires sur la progression de l’escalade. Pour plus d’informations sur ces champs, voir Formulaire Escalade de ticket et de compte.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Désescalader un ticket ou un compte

Le demandeur d’annulation d’escalade peut désescalader des tickets ou des comptes lorsque la cause de l’escalade est résolue.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.deescalation_requester

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure
1. Accédez à l‘enregistrement d'escalade souhaité.
2. Sélectionnez **Faire redescendre** dans l’en-tête du formulaire.
   Cela ouvre la fenêtre contextuelle Désescalader.
3. Saisissez les informations nécessaires dans le champ **Justification de désescalade**.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Faire redescendre** dans la fenêtre.
   L'état de l'enregistrement d'escalade passe à **Fermé**.

Créer un modèle d'escalade de ticket ou de compte

Créez un modèle pour chaque type d'escalade de ticket ou de compte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un modèle d'escalade détermine le mode de traitement d'une demande d'escalade et comprend le type d'escalade (ticket ou compte), une liste d'approbation ou un workflow (si l'approbation est requise) et une liste de surveillance d'escalade.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Modèles d'escalade**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de modèle d'escalade comme il convient.

Champs du formulaire de modèle d'escalade

Champ	Description
Nom	Le nom du modèle d'escalade.
Ignorer l'approbation d'escalade	Cochez cette case pour ignorer la nécessité de l'approbation. Si elle est ignorée, les escalades sont approuvées automatiquement.
Utiliser un workflow d'approbation par défaut	Cochez cette case pour utiliser le workflow d'approbation par défaut (**Escalade - Approbation**) fourni avec la fonctionnalité d'escalade. Si vous utilisez le workflow d'approbation par défaut, sélectionnez un **groupe d'approbation**.
Ajouter un gestionnaire de groupe d'affectation de ticket aux approbateurs	Pour l'escalade de ticket, cochez cette case pour ajouter le gestionnaire du groupe d'affectation de ticket à la liste d'approbateurs.
Groupe d'approbation	Si la case **Utiliser le workflow d'approbation par défaut** est cochée : ○ Pour le type **Escalade de ticket**, vous pouvez sélectionner un groupe d'approbation supplémentaire. ○ Pour le type **Escalade de compte**, vous devez sélectionner un groupe d'approbation supplémentaire. **Remarque :** s'il n'y a aucun approbateur, les demandes d'escalade sont approuvées automatiquement.
Workflow d'approbation d'escalade	Le workflow utilisé pour approuver les demandes d'escalade. Utilisez le workflow **Escalade - Approbation** par défaut ou sélectionnez un workflow différent.
Type	Le type d'escalade :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Escalade de ticket ○ Escalade de compte
Liste de surveillance des escalades	Ajoutez des utilisateurs à la liste de surveillance du modèle d'escalade. Ces utilisateurs reçoivent des notifications pour toutes les escalades qui utilisent ce modèle d'escalade. Pour une escalade de compte, l'équipe du compte est automatiquement ajoutée à la liste de surveillance. **Remarque :** les utilisateurs peuvent également être ajoutés à la liste de surveillance de l'enregistrement d'escalade.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une sévérité d'escalade de ticket ou de compte

La gravité d'escalade définit le type d'escalade et la couleur utilisée pour représenter les tickets et les comptes de cette sévérité d'escalade dans l'interface utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La sévérité affectée permet aux agents d'identifier facilement les tickets et comptes escaladés dans les listes et les formulaires. La fonctionnalité d'escalade propose deux définitions de sévérité d'escalade :

- **Sévérité élevée** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en rouge.
- **Sévérité moyenne** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en orange.

L'interface utilisateur détermine quels champs sont surlignés pour les tickets et comptes escaladés :

- **Agent Workspace** : des indicateurs de champ et des surlignages de champ s'affichent au niveau du champ **Brève description** pour les tickets escaladés et au niveau du champ **Nom** pour les comptes escaladés.

  Remarque : vous pouvez déplacer des indicateurs et des surlignages vers n'importe quel champ autre qu'un champ de lien hypertexte.

- **Interface de la plateforme** : dans un formulaire, le numéro du ticket et le numéro du compte escaladés sont indiqués par un point de couleur et un arrière-plan coloré.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Sévérité de l'escalade**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour la sévérité.
4. Dans le champ **Style**, saisissez une couleur.

Traduction automatique

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

Pour configurer des enregistrements de sévérité d'escalade supplémentaires, l'administrateur système doit configurer un nouveau style avec la couleur souhaitée. Pour plus d'informations, voir Champs de liste de surbrillances .

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les synthèses de ticket

La fonctionnalité des synthèses de tickets vous permet de fournir des mises à jour régulières et des informations de résolution sur les tickets de service client hautement prioritaires aux clients et aux personnes concernées internes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité des synthèses de tickets comprend deux types de communication de ticket :

- **Résumé de l'action de ticket** : lorsqu'un ticket est en cours, les agents peuvent envoyer des mises à jour périodiques du ticket qui décrivent les actions prises, les prochaines étapes et d'autres informations relatives au ticket.
- **Examen post-ticket** : lorsque le traitement d'un ticket est terminé, les agents peuvent publier un document d'examen de ticket qui capture des détails sur le problème, tels que la cause première, le plan d'atténuation et les actions préventives.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page Mise en route de la configuration guidée, sélectionnez **Mise en route**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Synthèses de tickets

Tâche	Description
Activer les synthèses du ticket	Activez le module d'extension Case Digests (com.sn_csm_case_digest).
Créer des règles d'affectation	Les règles d'affectation affectent automatiquement des tâches aux utilisateurs et aux groupes lorsque les conditions de règle sont réunies. Deux règles sont fournies avec la fonctionnalité de synthèses de ticket qui affecte les enregistrements de révision post-ticket et de résumé d'action de ticket à l'agent chargé du ticket : ○ Affecter automatiquement le CAS à l'agent de ticket ○ Affecter automatiquement le PCR à l'agent de ticket Pour de plus amples informations, consultez Règles des résumés de l'action de ticket et de l'affectation des revues post-ticket.
Créer des workflows d'approbation	La fonctionnalité des synthèses de tickets comprend un workflow d'approbation qui déclenche le

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	processus d'approbation pour les revues post-ticket. Ce workflow fournit un processus en une étape qui obtient une liste d'approbateurs à partir des champs **Groupe d'approbation** et **Utilisateurs d'approbations** du formulaire Revue post-ticket.
Create Document Templates	Les modèles de documents identifient, organisent et mettent en forme le contenu à partir de l'enregistrement de synthèse de tickets qui est inclus dans le document généré. Deux modèles de documents sont fournis avec la fonctionnalité de synthèses de tickets, une pour les revues post-ticket et une pour les résumés d'action de ticket.
Créer une configuration de la synthèse du ticket	Créez des configurations de synthèse pour gérer différents types de processus de revue des tickets en fonction des besoins de l'entreprise.
Créez le mappage pour les types de ticket.	Pour créer le mappage qui identifie les champs de type de ticket qui sont copiés dans les revues post-ticket et les résumés des actions de tickets :

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Synthèses des tickets du service client

Synthèses des tickets du service client

Utilisez la fonctionnalité de synthèses des tickets pour fournir aux clients et aux personnes concernées internes des mises à jour périodiques et des informations sur la résolution de tickets du service client hautement prioritaires.

Cette fonctionnalité vous permet d'envoyer des mises à jour de ticket périodiques pendant qu'un ticket est en cours de traitement à l'aide d'un résumé de l'action de ticket. Une fois le ticket résolu, vous pouvez fournir un document de revue post-ticket qui capture des détails du problème, de la cause première, de la résolution et des mesures préventives.

La fonctionnalité de synthèses des tickets utilise une configuration pour les résumés des actions de ticket et les revues post-ticket. La configuration détermine les informations provenant d'un ticket du service client qui sont saisies dans le cadre du résumé de l'action de ticket ou du document de revue post-ticket. La configuration identifie également le modèle utilisé pour créer les résumés et documents de revue.

Résumés des actions de tickets

Utilisez un résumé de l'action de ticket pour fournir des mises à jour aux clients et aux personnes concernées internes pendant qu'un ticket est en cours de traitement.

Les agents du service client utilisent généralement des résumés des actions de tickets pour communiquer des informations sur les tickets hautement prioritaires et les tickets relatifs à des pannes généralisées. Les résumés des actions de tickets peuvent inclure à la fois du contenu interne et des informations visibles par le client. Les résumés mis à la disposition des clients comprennent uniquement les informations visibles par les clients. Les résumés

Traduction automatique

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

mis à la disposition des utilisateurs internes comprennent à la fois des informations visibles par le client et du contenu interne.

Les agents du service client peuvent :

- Créer des résumés des actions de tickets pour les tickets en cours de traitement.
- Consulter un aperçu des résumés avant la publication.
- Publier des résumés pour les clients et les personnes concernées internes, ou publier pour les clients et envoyer des notifications par e-mail aux personnes concernées internes.
- Mettre à jour et renvoyer des résumés selon les besoins.

Les agents du service client utilisent l'action d'interface utilisateur **Envoyer le résumé de l'action de ticket** pour créer un résumé de l'action de ticket. Cette action crée un enregistrement de résumé de l'action de ticket et l'ajoute à la section Enregistrements connexes du formulaire de ticket, dans le champ **Résumé de l'action de ticket**.

Les agents du service client peuvent consulter un aperçu du résumé de l'action de ticket avant de le publier dans un ticket. Dans l'aperçu, le contenu interne apparaît après les informations visibles par le client et est identifié par le message : **Le contenu suivant n'est pas visible pour les clients**.

Lors de la publication d'un résumé de l'action de ticket, les agents ont deux options.

- Lorsqu'un agent clique sur **Publier dans le ticket**, le système réalise les actions suivantes :
  - Ajoute les informations des champs visibles par le client au champ **Commentaires supplémentaires**.
  - Ajoute les informations de tous les champs au champ **Notes de travail**.
- Lorsqu'un agent clique sur **Publier dans le ticket et notifier**, le système envoie également une notification par e-mail contenant le résumé de l'action de ticket aux utilisateurs internes inclus dans la liste des destinataires sélectionnée dans le champ **Destinataires internes supplémentaires**.

> **Remarque :**
> l'action d'interface utilisateur **Publier dans le ticket et notifier** est disponible lorsqu'une liste a été sélectionnée dans le champ **Destinataires internes supplémentaires**.

Fermer un ticket ferme automatiquement le résumé de l'action de ticket correspondante.

Information associée

Créer un résumé de l'action de ticket

Revues post-ticket

Utilisez un document de revue post-ticket pour capturer des détails sur un ticket résolu, y compris un résumé du problème, les actifs touchés, la cause première, la résolution et toute mesure préventive.

Les agents du service client utilisent l'action d'interface utilisateur **Créer une revue post-ticket** pour créer un document de revue post-ticket. Cette action crée un enregistrement de résumé de l'action de ticket et l'ajoute à la section Enregistrements connexes du formulaire de ticket, dans le champ **Revue post-ticket**.

La configuration choisie pour les documents de revue post-ticket identifie les informations issues du ticket du service client qui sont capturées et saisies dans l'enregistrement de

Traduction automatique

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

revue post-ticket. La configuration identifie également le modèle utilisé par le système pour créer le document de revue post-ticket.

Avant de publier un document de revue post-ticket dans un ticket, les agents peuvent afficher un aperçu du document et, si nécessaire, le faire examiner et approuver. Les agents peuvent ajouter un groupe d'approbation ou des utilisateurs d'approbations à l'enregistrement de revue post-ticket, puis demander l'approbation. Le système envoie aux approbateurs une notification par e-mail contenant un lien vers le document de revue post-ticket. Les approbateurs peuvent soit approuver le document, soit suggérer des changements en les ajoutant au champ **Notes de travail** de l'enregistrement de revue post-ticket.

Lorsqu'un agent publie un document de revue post-ticket, le système ajoute un lien vers une version PDF du document dans le champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket. Le système ajoute également l'enregistrement à la section Enregistrements connexes du formulaire de ticket, dans le champ **Revue post-ticket**. Si le document est disponible pour les clients, le lien est visible depuis les portails du service client et consommateur.

Si un ticket est fermé pendant que le document de revue post-ticket est en cours de traitement, les agents peuvent toujours mettre à jour les **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket en ajoutant le lien du document de revue post-ticket. Une fois qu'un ticket est fermé, le formulaire de revue post-ticket affiche un message indiquant que le ticket associé a été fermé.

Les rôles du service client peuvent effectuer les actions suivantes pour les documents de revue post-ticket.

Actions de revue post-ticket par les rôles du service client

Rôle	Action
Agent du service client	• Créez et consultez l'aperçu d'un document de revue post-ticket pour un ticket résolu. • Demandez une approbation à l'aide d'un workflow d'approbation facultatif. • Publiez un document de revue post-ticket dans un ticket. • Rouvrez et modifiez un document de revue post-ticket publié.
Gestionnaire du service client	Examinez et approuvez des documents de revue post-ticket ou suggérez des changements à y apporter.
Gestionnaire des problèmes majeurs	• Créez et publiez des documents de revue post-ticket pour les tickets principaux résolus. • Copiez les documents dans les tickets enfants associés.
Client	Consultez les documents de revue post-ticket des portails du service client et consommateur.

Traduction automatique

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

Revues post-ticket pour les tickets principaux

Les gestionnaires du service client et des problèmes majeurs peuvent créer et publier des documents de revue post-ticket pour les tickets principaux résolus. Ces documents capturent les données de ticket spécifiées dans la configuration, mais n'incluent pas d'informations spécifiques au compte. Le gestionnaire du service client peut également copier un document de revue post-ticket dans les tickets enfants associés. Le système ajoute les informations spécifiques au compte lorsqu'il génère le document pour chaque ticket enfant.

L'administrateur du système peut activer les documents de revue post-ticket pour les tickets principaux en définissant la propriété système **sn_customerservice.parent_child_case_sync** sur vrai.

Remarque :
définir cette propriété sur vrai désactive l'action d'interface utilisateur **Créer une revue post-ticket** pour les tickets enfants.

Information associée

Créer une revue post-ticket

Créer une revue post-ticket pour un ticket principal

États des enregistrements de revue post-ticket

Les enregistrements de revue post-ticket peuvent être dans différents états lorsqu'ils sont créés, approuvés et publiés.

Différents états des enregistrements de revue post-ticket

État	Description
Nouveau	Un enregistrement de revue de ticket a été créé, mais n'est pas encore affecté à un agent.
En cours	Un enregistrement de revue de ticket a été créé et il est affecté à un agent.
En attente d'approbation	Un agent a créé un document de revue de ticket à partir de l'enregistrement de revue de ticket et l'a envoyé à un ou plusieurs approbateurs.
Approuvé	Le document de revue de ticket a été approuvé par un ou plusieurs approbateurs.
Fermé	Le dossier de revue de ticket a été fermé.

Approbations des revues post-ticket

Activez un processus d'approbation facultatif pour les documents de revue post-ticket.

Dans la configuration de la synthèse de ticket, l'administrateur système peut :

- Activer le processus d'approbation en sélectionnant un workflow d'approbation.
- Utiliser un créateur de condition pour définir les conditions qui déterminent quels documents de revue post-ticket doivent être approuvés.

Un workflow d'approbation, **Revue post-ticket - Approbation par défaut**, est fourni avec le module d'extension Case Digests. Ce workflow lit les approbateurs dans les champs **Groupe**

Traduction automatique

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

d'approbation et **Utilisateurs d'approbations** du formulaire de revue post-ticket et envoie une notification de demande d'approbation à chaque utilisateur.

Les approbateurs reçoivent une notification par e-mail contenant un lien vers le document de revue post-ticket. Les approbateurs peuvent soit approuver le document, soit suggérer des changements en les ajoutant au champ **Notes de travail** du formulaire de revue post-ticket. L'agent reçoit une notification lorsqu'un approbateur approuve le document de revue de ticket ou suggère des changements.

- Si l'approbateur suggère des changements, l'agent peut consulter ces derniers dans le champ **Notes de travail**.
- Si l'approbateur approuve le document, l'état de l'enregistrement de revue post-ticket passe à **Approuvé**.

Règles des résumés de l'action de ticket et de l'affectation des revues post-ticket

Utilisez les règles d'affectation pour affecter les résumés des actions de tickets et les documents de revue post-ticket aux agents du service client.

Le module d'extension Case Digests comprend deux règles d'affectation :

- **Affecter automatiquement le résumé de l'action de ticket à l'agent du ticket**
- **Affecter automatiquement la revue post-ticket à l'agent du ticket**

Lorsqu'un agent clique sur **Envoyer le résumé de l'action de ticket** ou sur **Créer une revue post-ticket** sur un enregistrement de ticket, le système crée l'enregistrement correspondant et l'affecte automatiquement à cet agent.

L'administrateur système peut modifier ces règles d'affectation ou définir différentes règles pour affecter des enregistrements de résumés des actions de tickets et de revues post-ticket. Le système renseigne le champ **Affecté à** du formulaire de résumé de l'action de ticket ou de revue post-ticket avec l'utilisateur déterminé par la règle d'affectation. Si aucune règle d'affectation n'est active, le champ **Affecté à** reste vierge et l'enregistrement peut être affecté manuellement.

Si les règles d'affectation fournies qui attribuent automatiquement les enregistrements au même agent sont utilisées :

- L'agent clique sur **Envoyer le résumé de l'action de ticket** ou **Créer une revue post-ticket** sur le formulaire de ticket.
- L'enregistrement correspondant s'ouvre et le champ **Affecté à** contient le nom de l'agent.
- L'état de l'enregistrement est **En cours**.

Si des règles d'affectation qui n'attribuent pas automatiquement les enregistrements au même agent sont utilisées :

- L'agent clique sur **Envoyer le résumé de l'action de ticket** ou **Créer une revue post-ticket** sur le formulaire de ticket.
- Les enregistrements correspondants sont créés, mais ne sont pas affichés.
- En cas d'affectation à un autre agent, le champ **Affecté à** contient le nom de l'agent et l'état passe à **En cours**.
- S'il n'est pas affecté, l'enregistrement reste à l'état **Nouveau**.

Créer un résumé de l'action de ticket

Créez un résumé de l'action de ticket pour un ticket du service client.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez envoyer des résumés des actions des tickets pour les tickets du service client dont l'état est autre que **Nouveau** ou **Fermé**.

Après avoir créé un résumé de l'action de ticket, l'enregistrement est ajouté au formulaire de ticket dans la section de formulaire Enregistrements connexes. Fermer un ticket ferme automatiquement le résumé de l'action de ticket correspondante.

Procédure
1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Pour créer un résumé de l'action de ticket, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Espace de travail d'agent : cliquez sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur (icône ***) et sélectionnez **Envoyer le résumé de l'action de ticket**.
   - Interface de la plateforme : cliquez sur l'icône du menu contextuel de formulaire et sélectionnez **Envoyer un résumé de l'action de ticket**.

   Cela ouvre un nouveau formulaire de résumé de l'action de ticket à l'état **En cours**. Selon la configuration de la carte de table définie pour le résumé de l'action de ticket, certaines des informations provenant du ticket sont copiées dans le formulaire de résumé de l'action de ticket. Pour la configuration du résumé de l'action de ticket, cela inclut les informations issues du champ **Brève description**.

   Remarque :
   le champ **Brève description** du formulaire de résumé de l'action de ticket peut être modifié dans l'interface de la plateforme, mais pas dans Agent Workspace.

3. Saisissez toute information nécessaire dans les champs suivants du formulaire de résumé de l'action de ticket.

Formulaire Résumé de l'action de ticket

Champ	Description
Destinataires internes supplémentaires	Sélectionnez une liste de destinataires. Lorsqu'un agent clique sur **Publier dans le ticket et notifier**, le système envoie une notification par e-mail aux utilisateurs internes de la liste sélectionnée.
Description courte	La brève description issue du ticket.
Résumé du ticket	Un bref résumé du ticket.
Actions effectuées	Des détails sur les mesures prises jusqu'à présent pour résoudre le ticket.
Étapes suivantes	Les étapes que l'agent prévoit de suivre pour résoudre le ticket. Ce champ n'est pas visible par les clients.
Notes internes	Les autres informations internes que l'agent veut partager au sujet du ticket. Ce champ n'est pas visible par les clients.

4. Cliquez sur **Aperçu** pour générer le résumé de l'action de ticket et l'afficher dans la fenêtre contextuelle Afficher un aperçu du document.

Traduction automatique

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

5. **Facultatif :** apportez tous les changements souhaités aux champs du formulaire de résumé de l'action de ticket et cliquez de nouveau sur **Aperçu**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés au résumé de l'action de ticket.
7. Publiez le résumé de l'action de ticket en réalisant une des actions suivantes.

Créer une revue post-ticket

Créez un document de revue post-ticket pour un ticket résolu qui capture les informations de ticket configurées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des documents de revue post-ticket pour les tickets de produit du service client dont l'état est **Résolu**. La création d'un document de revue est un processus impliquant les actions suivantes :

- Créer un enregistrement de revue post-ticket à partir d'un ticket.
- Afficher un aperçu du document de revue généré et apporter des corrections, le cas échéant.
- Demander l'approbation, si nécessaire.
- Publier le document de revue afin qu'il soit accessible pour les clients et/ou les parties prenantes internes.

Vous ne pouvez créer qu'un seul document de revue de ticket par ticket. Si ce document a déjà été créé, l'option de menu **Créer une revue post-ticket** n'est pas disponible. Vous pouvez afficher et modifier le document de revue post-ticket depuis la section de formulaire Enregistrements connexes.

Si un ticket est fermé pendant que la revue post-ticket est en cours de traitement, vous pouvez toujours mettre à jour le champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket en ajoutant le lien du document de revue post-ticket. Lorsque le ticket est fermé, le système affiche un message concernant la fermeture du ticket dans le formulaire de revue post-ticket.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client dont l'état est **Résolu**.
2. Pour créer un enregistrement de revue post-ticket, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Espace de travail d'agent : cliquez sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur (icône) et sélectionnez **Créer une revue post-ticket**.
   - Interface de la plateforme : cliquez sur l'icône du menu contextuel de formulaire et sélectionnez **Créer une revue post-ticket**.
3. Saisissez toute information nécessaire dans les champs suivants du formulaire de revue post-ticket.

   Certaines informations sont copiées du formulaire de ticket dans le formulaire de revue post-ticket, comme la brève description et les informations sur la résolution.

Traduction automatique

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

Formulaire de revue post-ticket

Champ	Description
Numéro	Le numéro d'enregistrement de revue post-ticket affecté automatiquement.
Numéro du ticket	Le numéro du ticket à partir duquel cet enregistrement de revue post-ticket a été créé.
Affecté à	L'agent affecté à l'enregistrement de revue post-ticket.
Date d'engagement	La date d'achèvement prévue de la revue post-ticket.
Groupe d'affectation	Le groupe affecté à l'enregistrement de revue post-ticket.
Groupe d'approbation	Le groupe affecté à la révision et à l'approbation de l'enregistrement de revue post-ticket. Ce champ est visible si un workflow d'approbation est sélectionné dans la configuration de la synthèse du ticket.
Utilisateurs d'approbations	Les utilisateurs affectés à la révision et à l'approbation de l'enregistrement de revue post-ticket. Ce champ est visible si un workflow d'approbation est sélectionné dans la configuration de la synthèse du ticket.
Description courte	Copié depuis le champ **Brève description** du formulaire de ticket.
Résumé	Un résumé du problème.
Symptômes	Symptômes ou problèmes spécifiques créés par le problème.
Analyse de la cause première	Copié depuis le champ **Cause** de la section Informations sur la résolution du formulaire de ticket.
Solution fournie	Copié depuis le champ **Notes de résolution** de la section Informations sur la résolution du formulaire de ticket.
Mesures préventives prises	Toutes les mesures prises pour éviter que le problème ne se produise.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre un ticket du service client ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Activités	Enregistre toutes les activités associées à cet enregistrement.

Traduction automatique

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

4. Cliquez sur **Aperçu** pour générer le document de revue et l'afficher dans la fenêtre contextuelle Afficher un aperçu du document.
5. **Facultatif :** apportez tous les changements souhaités aux champs du formulaire de revue post-ticket et cliquez de nouveau sur **Aperçu**.
   Vous pouvez modifier le contenu de l'enregistrement de revue post-ticket si son état est **Nouveau** ou **En cours**. Cliquer sur **Aperçu** crée un aperçu du document contenant les informations les plus récentes sur l'enregistrement.
6. **Facultatif :** si une approbation est requise, effectuez les étapes suivantes :
   a. Ajoutez un **groupe d'approbation**.
   b. Ajoutez un ou plusieurs **utilisateurs d'approbations**.
   c. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

   (Optional) Vous pouvez demander l'approbation d'un document de revue post-ticket avant de le partager avec des clients ou des parties prenantes internes. Lorsque l'approbation est demandée, l'état de la revue post-ticket passe à **En attente d'approbation** et l'enregistrement est verrouillé pour empêcher les modifications.

   Les approbateurs reçoivent un e-mail contenant un lien vers le document de revue post-ticket. Les approbateurs peuvent soit approuver le document, soit suggérer des changements en les ajoutant au champ **Notes de travail** de l'enregistrement de revue post-ticket. L'agent reçoit une notification lorsqu'un approbateur approuve le document de revue de ticket ou suggère des changements.
   - Si l'approbateur suggère des changements, l'agent peut consulter ces derniers dans le champ **Notes de travail**.
   - Si l'approbateur approuve le document, l'état de l'enregistrement de revue post-ticket passe à **Approuvé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Cliquez sur **Publier dans le ticket** pour mettre à jour le ticket avec le document de revue post-ticket.
   Le document est inclus sous la forme d'un lien dans le champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket. Si le document est disponible pour les clients, le lien est visible depuis le Customer Service Portal et le Consumer Service Portal.

Créer une revue post-ticket pour un ticket principal

Créez un document de revue post-ticket pour un ticket principal résolu qui capture les informations de ticket configurées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un document de revue post-ticket pour un ticket principal résolu si **sn_customerservice.parent_child_case_sync** est définie sur Vrai.

Remarque :
définir cette propriété sur Vrai désactive l'action d'interface utilisateur **Créer une revue post-ticket** pour les tickets enfants.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez un ticket principal dont l'état est **Résolu**.
2. Effectuez les étapes 2 à 7 dans la rubrique Créer une revue post-ticket.
3. Sélectionnez l’une des options suivantes.

Réviser et approuver un document de revue post-ticket

Révisez et approuvez un document de revue post-ticket pour un ticket résolu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent du service client crée un document de revue post-ticket qui nécessite une approbation, le système envoie une notification par e-mail à la liste des approbateurs. Cet e-mail contient les informations suivantes :

- Une brève description du ticket et l'agent affecté à ce ticket.
- Des liens vers les enregistrements de ticket et de revue post-ticket.
- Un lien pour télécharger le document de revue post-ticket.
- Des liens pour approuver le document ou suggérer des changements.

Lorsqu'un enregistrement de revue post-ticket est à l'état **Approbation en attente**, les approbateurs peuvent accéder aux actions d'interface utilisateur **Approuver** et **Suggérer des changements**.

Procédure

1. Cliquez sur le lien pour télécharger le document de revue post-ticket.
2. Révisez le document.
3. Pour suggérer des changements à apporter au document :

   a. Cliquez sur le lien contenu dans l'e-mail pour suggérer des changements.
   Vous pouvez aussi cliquer sur le lien pour ouvrir l'enregistrement de revue post-ticket, puis cliquer sur **Suggérer des changements**.

   b. Ajoutez des informations dans le champ **Notes de travail** de l'enregistrement de revue post-ticket.

4. Pour approuver le document :
   - Cliquez sur le lien contenu dans l'e-mail pour approuver le document.
   - Cliquez sur le lien pour ouvrir l'enregistrement de revue post-ticket, puis cliquez sur **Approuver**.

   L'état de l'enregistrement de revue post-ticket passe à **Approuvé**.

Rouvrir un document de revue post-ticket

Rouvrez un document de revue post-ticket approuvé si vous devez y apporter des changements ou mettre à jour des informations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Dans la section de formulaire Enregistrements connexes, accédez au champ **Revue post-ticket**.
3. Cliquez sur **Rouvrir** dans le formulaire de revue post-ticket.
   L'état de l'enregistrement repasse à **En cours**.
4. Apportez les changements nécessaires aux champs du formulaire de revue post-ticket.
5. Cliquez sur **Aperçu** pour générer le document de revue et l'afficher dans la fenêtre contextuelle Afficher un aperçu du document.
6. **Facultatif :** Cliquez sur **Demander l'approbation**.
7. Cliquez sur **Publier dans le ticket**.

Retirer une approbation d'examen post-ticket

Retirez un document d'examen post-ticket après l'avoir envoyé pour approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Synthèse de ticket** > **Mes revues post-ticket**.
2. Cliquez et ouvrez un examen post-ticket qui est à l'état **En attente d'approbation**.
3. Cliquez sur **Retirer**.
   Le document d'examen post-ticket est maintenant à l'état **En cours** et les approbateurs sont informés par e-mail que la demande d'approbation n'est plus requise. Vous pouvez modifier le document d'examen post-ticket et le renvoyer pour approbation.

Annuler l'examen post-ticket

Annulez un examen post-ticket dont l'état n'a pas été approuvé, rejeté ou n'est plus demandé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Synthèse de ticket** > **Mes revues post-ticket**.
2. Sélectionnez et ouvrez une revue post-ticket que vous souhaitez annuler.
3. Sélectionnez **Annuler**.

Remarque :
Si l'état de l'examen post-ticket était en attente d'approbation, les approbateurs sont informés par e-mail que l'examen post-ticket a été annulé et que l'approbation n'est plus requise.

Le document d'examen post-ticket est maintenant à l'état **Annulé**.

Information associée

Rouvrir un document de revue post-ticket

Traduction automatique

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

Composants installés avec Case Digests

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Case Digests.

Tables

Le module d'extension Case Digests ajoute les tables suivantes :

- Configuration de la synthèse du ticket (sn_csm_case_digest_config)
- Synthèse du ticket (sn_csm_case_digest_task)
- Revue post-ticket (sn_csm_case_digest_pcr)
- Synthèse de l'action de ticket (sn_csm_case_digest_cas)

Le module d’extension Customer Service Document Template ajoute la table Modèle de document CS (sn_csm_doctemplate_template).

Points d'extension

Le module d'extension Case Digests comprend les points d'extension suivants. Les clients peuvent utiliser ces points d'extension pour personnaliser l'action de publication.

Points d’extension des synthèses de ticket

Point d'extension	Description
sn_csm_case_digest.CASPublish	Utilisez ce point d'extension pour modifier la fonctionnalité de publication d'un résumé de l'action de ticket dans un ticket.
sn_csm_case_digest.PCRPublish	Utilisez ce point d'extension pour modifier la fonctionnalité de publication d'un document de revue post-ticket dans un ticket.
sn_csm_case_digest.MajorPCRPublish	Utilisez ce point d'extension pour modifier la fonctionnalité de publication d'un document de revue post-ticket dans un ticket principal.

Activer les synthèses du ticket

Activez le module d'extension Case Digests pour utiliser la fonctionnalité de synthèses de tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Case Digests active automatiquement les modules d'extension suivants :

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service Document Template (com.sn_csm_doc_template)
- ServiceNow Document Viewer (com.snc.documentviewer)
- Targeted Communications (com.sn_publications)

La fonctionnalité de synthèses des tickets utilise la fonctionnalité des listes de destinataires du module d'extension Targeted Communications (sn_publications).

Traduction automatique

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

Lors de la création d'un enregistrement de résumé de l'action de ticket, les utilisateurs disposant du rôle sn_esm_agent peuvent sélectionner une liste de destinataires du type Utilisateurs internes. Sélectionner l'action d'interface utilisateur **Publier dans le ticket et notifier** dans le formulaire de résumé de l'action de ticket envoie une notification par e-mail aux utilisateurs inclus dans la liste des destinataires sélectionnée.

Remarque :
l'action d'interface utilisateur **Publier dans le ticket et notifier** est disponible lorsqu'une liste a été sélectionnée dans le champ **Destinataires internes supplémentaires**.

Pour en savoir plus, consultez Listes de destinataires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.sn_csm_case_digest.
3. Cliquer sur **Activer**.

Créer un modèle de document

Créez un modèle à utiliser pour générer des résumés des actions de tickets ou publier des documents de revue post-ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modèles de documents identifient les informations à inclure dans les résumés des actions de tickets et les documents de revue post-ticket. Créez un modèle de document pour sélectionner, organiser et formater le contenu inclus dans les documents générés. Vous pouvez créer un nouveau modèle ou modifier un modèle existant. Deux modèles de documents, **Modèle de résumé de l'action de ticket** et **Modèle de revue post-ticket**, sont inclus dans le module d'extension Case Digests.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Synthèse de ticket** > **Administration** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un modèle.
   Vous pouvez également modifier un modèle existant en cliquant sur le nom du modèle et en ouvrant le formulaire de modèle.
3. Renseignez les champs suivants sur le formulaire de modèle de document CS.

Description des champs du modèle de document CS

Champ	Description
Nom	Le nom du modèle.
Nom de table	La table qui contient les champs à inclure dans le modèle de document. ○ Résumé de l'action de ticket [sn_csm_case_digest_cas] ○ Revue post-ticket [sn_csm_case_digest_pcr]

Traduction automatique

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

Champ	Description
Image d'en-tête	Cliquez pour ajouter un fichier d'image à utiliser dans l'en-tête du document.
Texte de pied de page	Texte à inclure dans le pied de page du document.
Position d'en-tête	La position de l'image dans l'en-tête : ○ Gauche ○ Centre ○ Droit
Corps	Le contenu à inclure dans le résumé de l'action de ticket ou dans le document de revue post-ticket généré. Ajoutez du contenu en sélectionnant des champs dans la table identifiée dans le champ **Nom de table**. Les champs sélectionnés sont ajoutés à l'éditeur de texte.
Contenu interne	Le contenu du résumé de l'action de ticket réservé aux utilisateurs internes. Ce champ est disponible si la table Résumé de l'action de ticket est sélectionnée dans le champ **Nom de table**.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Créer une configuration de synthèse de ticket

Créez des configurations de synthèse de ticket pour gérer différents types de processus de revue des tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le cadre de la création d'une configuration de synthèse de ticket, vous pouvez définir les informations spécifiques à partir d'un ticket du service client qui doit être capturé dans le cadre de la revue. Deux configurations sont incluses avec le module d'extension Case Digests.

- Configuration du résumé de l'action de ticket
- Configuration de la revue post-ticket

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Synthèse de ticket** > **Administration** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration.
   Vous pouvez également modifier une configuration existante en cliquant sur son nom et en ouvrant le formulaire de configuration.
3. Renseignez les champs suivants sur le formulaire de configuration de synthèse de ticket.

Traduction automatique

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

Champs de formulaire Configuration de la synthèse du ticket

Champ	Description
Nom	Le nom de la configuration.
Nom de table	La table qui contient les champs à inclure dans la configuration. ○ Résumé de l'action de ticket [sn_csm_case_digest_cas] ○ Revue post-ticket [sn_csm_case_digest_pcr]
Ordre	Détermine l'ordre de la configuration. Lorsque plusieurs configurations correspondent à un ticket, celle dont le numéro d'ordre est le plus bas est utilisée.
Modèle de document	Sélectionnez un modèle à utiliser lors de la création d'un résumé de l'action de ticket à partir du formulaire de résumé de l'action de ticket ou d'un document de revue post-ticket à partir du formulaire de revue post-ticket. Vous pouvez le sélectionner parmi une liste de modèles qui ont été définis pour la table sélectionnée dans le champ **Nom de table**.
Table Ticket	Un champ en lecture seule qui affiche la table Ticket [sn_customerservice_case].
Workflow d'approbation	Si vous utilisez un workflow d'approbation facultatif, sélectionnez-le dans la liste Workflow.
Condition de ticket	Utilisez le créateur de condition pour sélectionner les conditions de ticket auxquelles cette configuration s'applique.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Créer une carte de table pour la synthèse de ticket

Créez une carte de table pour configurer les champs copiés de l'enregistrement de ticket vers les enregistrements de revue post-ticket ou de résumé de l'action de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Deux cartes de table sont incluses avec le module d'extension Case Digests. La **carte Revue post-ticket** utilise la table Ticket (sn_customerservice_case) comme table source et la table Revue post-ticket (sn_csm_case_digest_pcr) comme table cible. La **carte Revue post-ticket** mappe les champs suivants.

Traduction automatique

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

Champs de ticket et champs de revue post-ticket sur la carte PCR

Champ de ticket	Champ de revue post-ticket
sys_id	Numéro du ticket
Description courte	Description courte
Cause	Analyse de la cause première
Fermer les notes	Solution fournie

La **carte Résumé de l'action de ticket** utilise la table Ticket (sn_customerservice_case) comme table source et la table Résumé de l'action de ticket (sn_csm_case_digest_cas) comme table cible. La **carte Résumé de l'action de ticket** mappe les champs suivants.

Champs de ticket de CARTE CAS

Champ de ticket	Champ de résumé de l'action de ticket
sys_id	Numéro du ticket
Description courte	Description courte

Procédure

1. Pour accéder à la liste Carte de table CSM, accédez à **csm_table_map_list.do**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle carte de table.
   Vous pouvez également modifier une carte de table existante en cliquant sur son nom pour ouvrir le formulaire de carte.
3. Renseignez les champs suivants sur le formulaire de carte de table CSM.

Champs du formulaire Carte de la table CSM

Champ	Description
Nom du mappage	Le nom de la carte de table.
Application	Lecture seule. L'application pour cette carte de table.
Nom	Lecture seule. L'API pour cette carte de table.
Mappage de champs avancé	Active le mappage de champs avancé.
Table source	La table source pour cette carte.
Table cible	La table cible pour cette carte.
Actif	Active le mappage de la table source à la table cible.
Utiliser une condition avancée	Active le mappage de conditions avancées, qui utilise un script. S'il est activé, ajoute un script dans le champ **Condition avancée**.
Condition avancée	Le script à utiliser si le champ **Utiliser une condition avancée** est activé.
Conditions	Utilisez le créateur de condition pour sélectionner les conditions qui s'appliquent à la carte de table.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Ordre	L'ordre de priorité de traitement simultané de plusieurs définitions de cartes correspondantes pour résoudre les dépendances. ○ S'il n'y a qu'une seule carte de table correspondante, le système utilise cette carte. ○ Si plusieurs cartes de table correspondantes ont le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont la date de création est la plus ancienne. ○ S'il y a plusieurs cartes de table correspondantes, mais qu'elles n'ont pas le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont le numéro d'ordre est le plus élevé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans la liste Carte de table CSM, sélectionnez la carte de table créée à l'étape 2.
6. Dans la section de formulaire Mappage des champs de base, cliquez sur **Nouveau**.
7. Sélectionnez un **Champ source** et un **Champ cible**.
8. Cochez la case **Actif**.
9. Saisissez un numéro dans le champ **Ordre**.
10. Cliquez sur **Envoyer**.
11. Répétez les étapes 7 à 10 pour chaque champ à mapper.
12. Cliquez sur **Mettre à jour** sur le formulaire de carte de table CSM.

Créer un mappage de table pour les types de ticket

Créez des mappages de tables pour configurer les champs de type de ticket qui sont copiés à partir d'un enregistrement de ticket vers la revue post-ticket ou les enregistrements de résumé de l'action de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables de types de tickets s'étendent à partir de la table de tickets, mais n'héritent pas des mappages de tables.

Procédure

1. Accédez à la liste Carte de la table CSM en accédant à **csm_table_map_list.do**.
2. Créez deux enregistrements de mappage de table dans le champ d'application de synthèse de ticket, un pour le mappage de revue post-ticket et un pour le mappage de résumé d'action de ticket.
3. Dans le premier enregistrement :

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez la table de type de ticket souhaitée dans le champ **Table source**.

b. Sélectionnez la table Revue post-ticket (sn_csm_case_digest_pcr) dans le champ **Table cible**.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Dans le deuxième enregistrement :

a. Sélectionnez la table de type de ticket souhaitée dans le champ **Table source**.

b. Sélectionnez la table Résumé de l'action de ticket (sn_csm_case_digest_cas) dans le champ **Table cible**.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Pour les deux nouveaux enregistrements de mappage de table de type de ticket, mappez les champs de la table source à la table cible dans la section de formulaire Mappage des champs de base.
Pour de plus amples informations, consultez Créer une carte de table pour la synthèse de ticket.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Types de tickets du service clientèle

Un type de ticket représente les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème client. Utilisez la fonctionnalité des types de tickets pour créer et configurer les différents types de tickets du service client dont votre organisation a besoin.

Les clients peuvent utiliser des types de tickets pour prendre en charge une grande variété de besoins des utilisateurs finaux, notamment :

- Divers secteurs et produits
- Processus, événements et systèmes complexes
- Collaboration avec plusieurs utilisateurs

Le secteur bancaire est un très bon exemple de secteur qui bénéficie de plusieurs types de tickets. Au sein d'une banque, les agents du service client peuvent utiliser cette fonctionnalité pour créer des types de ticket pour différents besoins des clients (traitement des prêts, traitement des cartes de crédit, gestion des réclamations, etc.).

Vue d'ensemble des types de ticket

Configuration des types de tickets

Les administrateurs système configurent la fonctionnalité de types de tickets en créant une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table de ticket, puis en configurant un certain nombre de processus et de composants différents pour le type de ticket.

- La section Guided Setup pour les types de ticket ci-dessous fournit une vue d'ensemble de ces étapes de configuration.
- Pour en savoir plus sur les tâches de configuration guidée pour les types de tickets, consultez Configurer les types de tickets du service clientèle.

Gestion des types de tickets

Une fois qu'un type de ticket a été créé, les administrateurs système peuvent afficher les types de tickets, gérer les paramètres et mettre à jour la configuration. Pour plus d'informations, consultez Gérer les types de tickets du service client.

Utilisation des types de tickets

Les agents peuvent utiliser la fonctionnalité de types de tickets lors de la création de tickets pour les clients en sélectionnant dans une liste de types de tickets configurés. Pour plus

Traduction automatique

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

d’informations, consultez la section Utilisation de types de tickets pour créer des tickets ci-dessous.

Module d'extension Customer service case types

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur système peuvent activer le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

L’activation de ce module d’extension ajoute le **Service clientèle** > **Types de ticket** au navigateur d’application. L'administrateur système peut utiliser ce module pour créer et gérer des types de tickets.

Obsolescence du module d’extension de relation des modèles de produits et des éléments de catalogue

Le module d’extension Types de tickets du service clientèle remplace le module d’extension Product Model and Catalog Items Relationship (com.snc.product_catalog_relationship), qui est en cours de préparation pour une dépréciation future. Utilisez la fonctionnalité Définitions de service , disponible avec le module d’extension Types de tickets du Service clientèle, pour créer des définitions pour les services qui sont proposés pour prendre en charge vos produits. Configurez ensuite les définitions de service pour les associer aux produits et éléments de catalogue appropriés.

Pour en savoir plus, consultez l’article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Applications Customer service case types

Les applications suivantes pour les types de ticket spécifiques sont disponibles dans le ServiceNow® Store.

Application	Description
Case Playbook for Onboarding (sn_csm_onboarding)	Fournit un type de ticket d'intégration pour capturer les détails lors de l'intégration de clients pour un produit ou un service et un playbook qui fournit des instructions étape par étape au cours du cycle de vie du processus d'intégration.
Case Playbook for Complaints (sn_csm_complaint)	Fournit un type de ticket de réclamation pour capturer les détails d'une réclamation client et un playbook qui fournit des instructions étape par étape au cours du cycle de vie de la réclamation.

Pour plus d'informations, consultez Install a ServiceNow Store application .

Remarque :
Ces applications ont des dépendances sur les modules d'extension suivants :

- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- Customer Service Case Action Status (com.snc.csm_action_status)

Guided Setup 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 Gestion du service clientèle. Accédez à la **Service clientèle**

Traduction automatique

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

> **Administration** > **Configuration guidée** > **Types de ticket** et utilisez les tâches de cette section pour créer et configurer un type de ticket.

Vous pouvez configurer un certain nombre de processus et de composants différents pour un type de ticket du service client, y compris des scripts clients et des règles métier, des vues, des rôles et des ACL, ainsi que des notifications et des créateurs d'enregistrement.

Pour créer et configurer un type de ticket :

- Créez une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_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 affichez les règles, les rôles et les ACL, ainsi que les règles métier pour le nouveau type de ticket.
- Configurez les processus pour le type de ticket, y compris les producteurs d'enregistrements, les flux d'états et les notes de gestion spéciale.
- Créez un enregistrement de définition de type de ticket pour le nouveau type de ticket et ajoutez-le à la table Type de ticket (sn_case_type).
- Configurez le flux **Obtenir des types de ticket** et modifiez les conditions qui déterminent la visibilité d'un type de ticket.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les types de tickets du service client.

Utiliser des types de ticket pour créer des tickets

Les clients peuvent étendre la table de tickets afin de gérer les différents types de tickets. Chaque type de ticket étendu peut prendre en charge plusieurs types de demandes. Par exemple, si un client crée un type de ticket pour les services de carte de crédit, ce type de ticket peut prendre en charge des demandes telles que la demande d'une nouvelle carte et le signalement d'une carte perdue ou volée.

Lors de la création de tickets, les agents du service client sélectionnent le type de ticket qui correspond au problème client.

- Dans Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM, les agents sélectionnent un type de ticket à partir du sélecteur de type de ticket.
- Dans l'interface de plateforme, les agents sélectionnent un type de ticket à partir d'un intercepteur.

Dans Espace de travail configurable de CSM, il existe plusieurs versions du sélecteur de type de ticket qui peuvent être configurées pour que les agents puissent les utiliser lors de la création de tickets d'un type spécifique. Ces versions incluent la sélection multiple, la sélection unique et la sélection de service produit. La version à sélection multiple est la fonctionnalité par défaut. Dans Espace de travail d'agent pour CSM, les agents peuvent utiliser la version à sélection multiple du sélecteur de type de ticket.

- Créer un ticket du service client d'un type spécifique
- Créer une tâche de ticket d'un type spécifique pour un ticket du service clientèle

Configuration des types de tickets du service clientèle

Configurez les types de tickets pour gérer différents types de problèmes client. Un type de ticket identifie les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour chaque type de ticket, vous créez une table qui étend la table de tickets et configurez un certain nombre d'éléments, tels que des règles métier et des scripts client, qui permettent de gérer les problèmes client de ce type, de leur création jusqu'à leur résolution. Lors de la création de tickets, les agents peuvent sélectionner le type de ticket qui correspond au problème client.

Il existe une séquence de tâches vous permettant de configurer les types de ticket pour Gestion du service clientèle. Pour configurer Proactive Customer Service Operations, utilisez la configuration guidée Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Types de ticket, affichez la liste des tâches permettant de configurer la fonctionnalité.

Tâches de configuration des types de ticket

Tâche	Description
Créez des Types de ticket.	La première étape de la création d'un type de ticket est de créer une table pour le type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_case). **Remarque :** Cette table doit être créée dans un champ d'application autre que Global. Vous pouvez créer une table pour le type de ticket en utilisant une de ces méthodes : ○ Créateur intuitif d'application ○ Fonctionnalité de création de table de plateforme (accédez à **Définition du système** > **Table** et cliquez sur **Nouveau**) La table étendue du type de ticket hérite de la plupart des fonctionnalités de la table Ticket.
Configurez les règles de vues.	Les règles de vues déterminent les vues de formulaire qui sont disponibles pour les utilisateurs. Créez des règles de vues déterminant les conditions dans lesquelles le système affiche la table Type de ticket dans une vue spécifiée.
Définissez les états pour les flux d'états.	Les flux d'état vous permettent de personnaliser les transitions d'un état à l'autre dans les tables dérivées de la table Tâche [task], y compris la table Ticket [sn_customerservice_case] et les tables étendues depuis la table Ticket. Vous pouvez configurer le système pour effectuer des tâches pendant les transitions vers des états spécifiques.

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	Créez des enregistrements de choix pour chacun des états à utiliser dans les flux d'états pour le type de ticket. Lors de la création des états souhaités, définissez le champ **Table** sur la table du type de ticket et le champ **Élément** sur État.
Configurez les politiques d'interface utilisateur.	Les politiques d'interface utilisateur changent de manière dynamique le comportement des informations dans un formulaire, par exemple définir un champ sur Lecture seule ou rendre un champ obligatoire. Le type de ticket hérite des politiques d'interface utilisateur suivantes à partir de la table Ticket : ○ Afficher ou masquer la section Informations sur les tickets principaux ○ Définir le partenaire sur Lecture seule si le partenaire est vide Vous pouvez configurer des politiques d'interface utilisateur supplémentaires pour le formulaire Type de ticket.
Configurez les scripts clients.	Les scripts clients permettent au système d'exécuter JavaScript sur le client lorsque des événements liés au client se produisent, par exemple lors du chargement d'un formulaire ou lorsqu'un champ change de valeur. Le type de ticket hérite des scripts clients suivants à partir de la table Ticket : ○ Effacer le contact du partenaire au changement de partenaire ○ Effacer le formulaire de ticket au changement de compte ○ Masquer la liste connexe Demande ○ Masquer la section SM et la liste en cas d'absence de module d'extension ○ Masquer la section Enregistrements connexes Vous pouvez configurer des scripts clients supplémentaires pour le type de ticket.
Configurer Business Rules	Une règle métier est un script de serveur qui s'exécute lorsqu'un enregistrement est affiché, inséré, mis à jour ou supprimé, ou lorsqu'une table est interrogée. Utilisez les règles métier pour accomplir des tâches, par exemple changer automatiquement les valeurs dans les champs de formulaire lorsque certaines conditions sont remplies, ou pour créer des événements pour les notifications par e-mail et les actions des scripts.

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	Vous pouvez configurer les règles métier souhaitées pour la table Type de ticket.
Configurez des actions d'interface utilisateur de type Ticket.	Les actions d'interface utilisateur comprennent les boutons, les liens et les éléments de menu contextuel qui s'affichent dans les listes et les formulaires. Un type de ticket hérite des actions d'interface utilisateur de la table Ticket. Les options suivantes sont disponibles lors de la configuration d'actions d'interface utilisateur pour un type de ticket : ○ Créer de nouvelles actions d'interface utilisateur pour le type de ticket. Si vous créez une nouvelle action d'interface utilisateur, sélectionnez la table Type de ticket dans le champ **Table** du formulaire d'action d'interface utilisateur. ○ Utiliser n'importe quelle action d'interface utilisateur de ticket héritée. ○ Utiliser une combinaison des deux. Vous pouvez également bloquer toutes les actions d'interface utilisateur de ticket héritées que vous ne voulez pas. Pour bloquer une action, mettez à jour le Script Include **CSUIActionsimpl**.
Activer l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** pour la sélection du type de ticket	Cette procédure ajoute l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** aux enregistrements de la table configurée. La sélection de cette action d'interface utilisateur affiche le sélecteur de type de ticket. **Remarque :** Pour l'espace de travail configurable CSM, l'action d'interface utilisateur **Créer un ticket** pour la sélection du type de ticket est désactivée par défaut.
Configurez les Types de ticket	Enregistrez un type de ticket nouvellement créé en créant un enregistrement de définition de type de ticket. Cet enregistrement est stocké dans la table Type de ticket (sn_case_type) et comprend les informations suivantes : ○ Le nom du type de ticket ○ La table créée pour le type de ticket ○ Une catégorie facultative ○ Un sous-type facultatif

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	○ Une brève description ○ Un champ pour définir le type de ticket sur Actif La table Type de ticket étend la table Fichier d'application (sys_metadata). Cette table comprend une colonne **Domaine** que les clients peuvent utiliser pour ajouter leur propre logique. Pour créer un enregistrement de définition du type de ticket, accédez à **Service clientèle** > **Gérer les types de ticket** et cliquez sur **Nouveau**. Après avoir créé et enregistré l'enregistrement de définition de type de ticket, vous pouvez configurer les informations de processus suivantes pour le type de ticket à l'aide des listes connexes du formulaire de type de ticket : ○ Flux d'états ○ Notes de gestion spéciale ○ SLA ○ Modèles d'e-mail ○ Messages rapides ○ Rapports Pour plus d'informations, consultez Gérer les types de tickets du service client. **Remarque :** ces listes connexes affichent uniquement des informations pour le nouveau type de ticket. Elles n'incluent pas d'informations pour le ticket de base.
Configurez les notifications.	Les notifications informent les utilisateurs au sujet des différents événements et activités. Vous pouvez déterminer les conditions d'affichage d'une notification en créant un enregistrement dans la table Notification.
Configurez les rôles.	Créez un ou plusieurs rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options du type de ticket. Ensuite, accordez à ces rôles l'accès aux applications et modules souhaités. Pour que les agents travaillent sur un type de ticket, configurez le rôle du type de ticket de façon à ce qu'il contienne le rôle sn_customerservice_agent.
Configurez les ACL.	Utilisez les règles des listes de contrôle d'accès (ACL) pour restreindre l'accès aux données. Ces règles exigent des utilisateurs qu'ils répondent à un

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	ensemble d'exigences avant de pouvoir interagir avec les données. Pour que les clients externes puissent afficher un type de ticket, ajoutez des ACL qui fournissent l'accès en lecture ou en création pour les utilisateurs externes.
Configurez les conditions de sélection de type de ticket.	Lors de la création d'un ticket d'un type spécifique, l'agent clique sur **Créer un ticket**, puis fait son choix dans une liste de types de tickets disponibles. Le système présente les types de tickets qui ont été configurés pour le rôle de l'agent. Pour configurer les conditions de sélection du type de ticket, utilisez le Flow Designer pour configurer le flux **Obtention des types de tickets** et modifiez les conditions déterminant la visibilité pour un type de ticket. Deux implémentations différentes de l'action d'interface utilisateur **Créer un ticket** sont disponibles : ○ Le module d'extension Customer Service fournit une action d'interface utilisateur **Créer un ticket** que les agents peuvent utiliser comme suit : ▪ Pour créer un ticket de base. ▪ Pour créer un ticket pour un type de ticket spécifique. Par exemple, si votre organisation crée toujours le même type de ticket et que vous n'avez créé qu'une seule extension de la table Ticket, vous pouvez modifier cette action d'interface utilisateur pour créer un ticket appartenant à ce type de ticket spécifique. ○ Le module d'extension Customer Service Case Types fournit également une action d'interface utilisateur **Créer un ticket** que les agents peuvent utiliser pour créer un ticket basé sur le type de ticket sélectionné. Après avoir cliqué sur cette action d'interface utilisateur pour créer un ticket, l'agent sélectionne le type de ticket souhaité dans une liste de plusieurs types de tickets disponibles.

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	Remarque : il est recommandé de configurer une seule des actions d'interface utilisateur **Créer un ticket**, et pas les deux, afin d'éviter toute confusion.
Configurez les créateurs d'enregistrements.	Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs de créer des enregistrements basés sur des tâches, comme des enregistrements d'incidents, depuis le Service Catalog. Créez un créateur d'enregistrement qui expose le nouveau type de ticket sur le Customer Service Portal.
Configurez Synthèse de ticket pour Types de ticket	La fonctionnalité de synthèse de ticket permet aux agents de communiquer de manière proactive avec les clients et les personnes concernées internes au sujet des tickets. Pendant qu'un ticket est en cours, les agents peuvent envoyer des résumés périodiques qui décrivent les mesures prises, les étapes à suivre et d'autres informations liées au ticket. Lorsque le travail à faire sur un ticket est terminé, les agents peuvent créer une revue post-ticket qui comprend des informations comme la cause première, le plan d'atténuation et les mesures préventives. **Remarque :** l'utilisation de types de tickets avec la fonctionnalité de synthèse de ticket nécessite les modules d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) et Case Digests (com.sn_csm_case_digest). les tickets créés à partir d'un type de ticket sélectionné peuvent utiliser des résumés des actions de tickets et des revues post-ticket. Pour créer le mappage qui identifie les champs de type de ticket qui sont copiés dans les enregistrements de revue post-ticket et de résumé des actions de tickets : ○ Créez une configuration pour le type de ticket souhaité. Accédez à la **Synthèses de ticket** > **Configuration** et cliquez sur **Nouveau**. ○ Créez de nouveaux enregistrements dans la table Carte de la table CSM (csm_table_map) pour mapper les actions d'interface utilisateur **Envoyer le résumé des actions de tickets** et **Créer une revue post-ticket**.

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	La liste Synthèses du ticket du formulaire de type de ticket affiche la configuration des résumés des actions de tickets et des revues post-ticket pour un type de ticket.
Configurez Recherche contextuelle pour Types de ticket.	Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** et créez un enregistrement de configuration de table pour ajouter une recherche contextuelle au type de ticket. Dans cet enregistrement, configurez le champ **Table** comme type de ticket et le champ **Contexte de recherche** comme recherche de base de connaissances de ticket.
Configurez Agent Workspace pour Types de ticket.	Pour configurer Agent Workspace différemment pour chaque type de ticket, suivez Guided Setup pour Agent Workspace. Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes spécifiques à chaque type de ticket : ○ Listes des espaces de travail ○ Notifications ○ Valeurs en surbrillance ○ Paramètres de ruban ○ En-têtes de formulaire ○ Affectations d'actions
Configurez la vue du portail des types de ticket	Configurez les champs qu'un client peut voir lorsqu'il affiche un ticket sur les portails Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Créez un nouvel enregistrement pour configurer les champs pour chaque type de ticket. Pour plus d'informations sur le formulaire de configuration du ticket, consultez Configurer la page de ticket standard .

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Activer la propriété à sélection unique de type de ticket

Créer une configuration pour la sélection unique du type de ticket

Configurer les paramètres du ruban pour les types de ticket

Créez une configuration de ruban pour un type de ticket ou permettez aux configurations de ruban d'être héritées par le type de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'application Gestion du service clientèle, un type de ticket représente les données et les processus nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème client. L'administrateur peut créer une table pour un nouveau type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_case). La table étendue du type de ticket hérite de la plupart des fonctionnalités de la table Ticket.

Dans le cadre de la configuration des formulaires, vous pouvez configurer les paramètres du ruban pour les types de ticket. Le ruban s'affiche en haut du formulaire et inclut les composants qui affichent les informations sur le client et le ticket, telles que Client 360, la chronologie et le SLA actif. Chaque composant possède un paramètre de ruban qui stocke les informations de configuration concernant ce composant.

Les types de ticket qui sont étendus à partir de la table Ticket peuvent afficher ces composants dans le ruban du formulaire de ticket. Pour les types de ticket, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer des paramètres de ruban pour les extensions de ticket, ou
- Modifier les paramètres de ruban existants afin que les extensions de ticket héritent du comportement du composant du ruban.

Pour créer des paramètres de ruban, voir Configurer des rubans dans l'espace de travail.

Pour modifier le comportement d'un composant de ruban, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Paramètres de ruban**.
2. Sélectionnez le nom du composant dans la liste Paramètres de ruban.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner Client 360.
3. Dans le formulaire Paramètre de ruban du composant sélectionné, cochez la case **Héritage**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Répétez les étapes 2 à 4 pour que chaque composant s'affiche sur le ruban.

Configurer les actions déclaratives de type de ticket et de type de tâche de ticket

Configurez des actions déclaratives qui permettent aux agents de créer des tickets et des tâches de ticket à partir de différents emplacements dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Types de tickets du service clientèle inclut des actions déclaratives qui permettent aux agents de créer des tickets et des tâches de ticket à l'aide du sélecteur de type de ticket et du sélecteur de type de tâche de ticket. Ces actions déclaratives sont désactivées par défaut.

Actions, emplacements et actions déclaratives

Étiquette de l'action	Emplacement	Action
Créer un ticket	apparaît dans les vues de listes Tâche de ticket.	Affiche le sélecteur de type de tâche de ticket.

Traduction automatique

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

Actions, emplacements et actions déclaratives (suite)

Étiquette de l'action	Emplacement	Action
Créer un ticket	Apparaît dans l'onglet de liste connexe Tâches sur les enregistrements de ticket et de type de ticket.	Affiche le sélecteur de type de tâche de ticket.
Créer un ticket	apparaît dans les vues de listes Ticket et Type de ticket.	Affiche le sélecteur de type de ticket.

Les actions déclaratives sont stockées dans la table Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de formulaire**.
   Le système affiche la liste Affectations d'actions.
2. Filtrez la liste pour afficher les actions de l'application Types de tickets CSM.
   Si nécessaire, configurez la liste pour afficher la colonne **Application** .
3. Pour chacune des actions déclaratives souhaitées, définissez le champ **Actif** sur vrai.

Activer la propriété à sélection unique de type de ticket

Activez la propriété de sélection unique du type de ticket pour permettre aux agents du service clientèle d'utiliser la version à sélection unique du type de ticket du sélecteur de type de ticket et de créer des tickets d'un type spécifique en un clic.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans Espace de travail configurable de CSM, les agents disposent de trois versions du sélecteur de type de ticket lorsqu'ils créent des tickets d'un type spécifique.

- Avec la version à sélection multiple, l'agent sélectionne un type de ticket et sélectionne éventuellement une catégorie et un sous-type pour affiner les choix disponibles avant de créer un ticket. Il s'agit de la fonctionnalité par défaut.
- Avec la version à sélection unique, l'agent sélectionne un type de ticket et crée un ticket. Le système remplit certains des champs du formulaire Ticket avec les valeurs qui ont été prédéfinies dans la configuration de sélection.
- Avec la version Product Service Select, l'agent sélectionne un produit et un service pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Service produit Sélectionnez la version du sélecteur de type de ticket.

Pour utiliser la version à sélection unique, activez la `sn_csm_case_types.case_type_single_field_select` propriété. Vous devez également créer une configuration.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à **sys_properties.list**.
2. Cliquez sur la propriété *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* dans le champ **Nom**.
3. Définissez la **Valeur** sur vrai.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une configuration pour la sélection unique du type de ticket

Créez une configuration pour la version à sélection unique du sélecteur de type de ticket et définissez les champs et les valeurs que le système utilise pour remplir automatiquement le formulaire Ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable de CSM, les agents disposent de trois versions du sélecteur de type de ticket lorsqu'ils créent des tickets d'un type spécifique.

- Avec la version à sélection multiple, l'agent sélectionne un type de ticket et sélectionne éventuellement une catégorie et un sous-type pour affiner les choix disponibles avant de créer un ticket. Il s'agit de la fonctionnalité par défaut.
- Avec la version à sélection unique, l'agent sélectionne un type de ticket et crée un ticket. Le système remplit certains des champs du formulaire Ticket avec les valeurs qui ont été prédéfinies dans la configuration de sélection.
- Avec la version Product Service Select, l'agent sélectionne un produit et un service pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Service produit Sélectionnez la version du sélecteur de type de ticket.

Pour utiliser la version à sélection unique, suivez la procédure ci-dessous pour configurer une ou plusieurs sélections disponibles pour les agents lors de la création d'un ticket. Vous devez également activer la propriété de sélection unique du type de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket**.
2. Sélectionnez un type de ticket.
3. Dans la liste connexe Sélections de type de ticket, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour la sélection de type de ticket.
   Il s'agit du nom que les agents voient dans le champ **Type de ticket** de la fenêtre contextuelle Sélectionner le type de ticket.
5. Dans les champs **Valeurs du champ de type de ticket par défaut**, sélectionnez les champs souhaités et les valeurs correspondantes.
   Le système utilise ce champ et la configuration de la valeur pour remplir automatiquement ces champs du formulaire Ticket lorsqu'un agent crée un ticket de ce type.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système enregistre la configuration dans la table Définition de service (sn_case_type_selection) et l'ajoute à la liste connexe Sélections du type de ticket.

Traduction automatique

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

Gérer les types de tickets du service client

Gérez les paramètres et la configuration d'un type de ticket à partir du formulaire Type de ticket.

Après avoir utilisé Configuration Gestion du service clientèle guidée pour créer et configurer un type de ticket, vous pouvez afficher et gérer les paramètres et la configuration pour le type de ticket à partir du formulaire Type de ticket. Pour accéder à un formulaire de type de ticket, accédez à **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket** et sélectionnez un type de ticket dans la liste.

Liens connexes du formulaire de type de ticket

Le formulaire de type de ticket comprend les liens connexes suivants.

Liens connexes du formulaire de type de ticket

Lien connexe	Description
Afficher la configuration des types de ticket	Affiche la configuration actuelle pour ce type de ticket, y compris les éléments suivants : • Règles métier • Scripts clients • Entrées et contournements de dictionnaire • Notifications • Actions d'interface utilisateur • Contrôles des accès • Politiques d'interface utilisateur • Politiques de données • Styles • Règles des vues • Flux
Lancer Guided Setup pour les types de ticket	Se rend dans les tâches de configuration des types de ticket dans Guided Setup pour Gestion du service clientèle.
Lancer Guided Setup pour AWA	Ouvre les tâches de configuration Affectation de travail avancée (AWA) dans Guided Setup pour Agent Workspace.
Lancer Guided Setup pour Agent Workspace	Se rend dans les tâches de configuration Agent Workspace pour CSM dans Guided Setup pour Gestion du service clientèle.

Listes connexes du formulaire de type de ticket

Les listes connexes du formulaire de type de ticket affichent les éléments configurés pour la table Type de ticket. Utilisez les listes connexes pour créer des configurations supplémentaires.

Traduction automatique

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

- Créateurs d'enregistrements
- Flux d'états
- Notes de gestion spéciale
- SLA
- Modèles d'e-mail
- Messages rapides
- Rapports
- Sélections des types de tickets

Sélectionner une catégorie et un sous-type pour un type de ticket

L'administrateur système peut affecter une catégorie facultative et un sous-type à un type de ticket. Lors de la création d'un ticket, les agents peuvent filtrer les types de tickets disponibles par catégorie et sous-type dans le sélecteur de type de ticket. Si un agent sélectionne une catégorie, la liste des types de tickets affichée est filtrée en fonction de cette catégorie. Si un agent sélectionne un sous-type, la liste est filtrée davantage par ce sous-type.

Le module d'extension Customer Service Case Types comprend plusieurs catégories que l'administrateur système peut sélectionner pour un type de ticket. Ces catégories comprennent :

- Intégration
- Réclamation
- Ordres
- Général

Le champ **Sous-type** affiche les champs de la table Type de ticket qui sont du type suivant :

- Liste de choix
- Référence

Pour sélectionner une catégorie et un sous-type pour un type de ticket :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket** et sélectionnez un type de ticket.
2. Sélectionnez une catégorie dans le champ **Catégorie**.
3. Sélectionnez un champ dans le champ **Sous-type**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Types de tickets et tickets principaux

L'administrateur système peut activer l'action d'interface utilisateur **Proposer un ticket principal** pour différents types de tickets. Si cette action d'interface utilisateur est disponible, un agent peut proposer un ticket principal à partir de l'enregistrement de type de ticket sélectionné. Si le candidat du ticket principal est accepté, un ticket principal est créé et l'enregistrement de type de ticket est ajouté comme ticket enfant du ticket principal.

Traduction automatique

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

Le ticket principal est créé dans la table de base Ticket. Les mises à jour du ticket principal sont synchronisées avec les types de tickets enfants. Plusieurs enregistrements de type de ticket peuvent être ajoutés au même ticket principal.

Sélecteur du type de ticket

Le sélecteur de type de ticket permet aux agents du service clientèle de créer rapidement et facilement le type de ticket adapté à un contact ou à un consommateur en sélectionnant dans une liste de types de tickets ou de services disponibles.

Vue d'ensemble

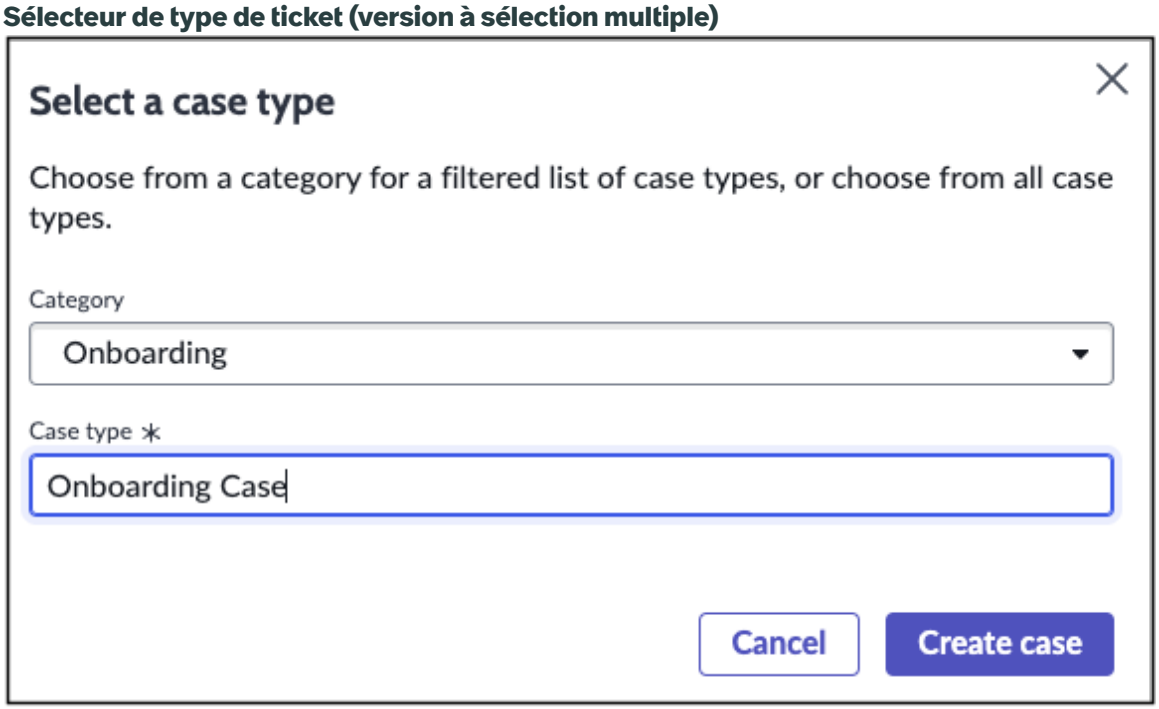
Le sélecteur de type de ticket est un composant qui permet aux agents de sélectionner le type de ticket ou le service approprié lors de la création d'un ticket. Par exemple, un agent peut utiliser le sélecteur de type de ticket pour effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionnez un type de ticket et créez un ticket de ce type.
- Sélectionnez un produit dans une liste de produits appartenant au client et créez un ticket pour ce produit.
- Sélectionnez un service et créez un ticket pour ce service spécifique.

Les sélections qu'un agent peut effectuer sont déterminées par la configuration du sélecteur de type de ticket. L'administrateur système peut configurer différentes versions du sélecteur de type de ticket en définissant les propriétés. Les différentes versions comprennent :

- Sélection multiple (par défaut)
- Sélection unique
- Sélection du service du produit

Sélecteur de type de ticket (version à sélection multiple)



Utilisation du sélecteur de type de ticket

Le système affiche le sélecteur de type de ticket lorsqu'un agent crée un ticket à partir d'une liste ou d'un enregistrement.

Traduction automatique

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

Actions d'agent qui affichent le sélecteur de type de ticket

Action de l'agent	Description
Sélectionnez **Nouveau**.	Sélectionnez cette action dans les listes de tickets et les listes de types de tickets telles que Mes tickets ou Mes tickets de réclamation.
Sélectionnez Créer un ticket	Sélectionnez cette action dans les enregistrements suivants : • Interaction • Compte • Contact • Consommateur • Produit vendu • Élément de base d'installation • Ticket • Ticket enfant

Certaines actions déclaratives disponibles avec le module d'extension Types de ticket du service clientèle sont désactivées par défaut. Pour plus d'informations, consultez Configurer les actions déclaratives de type de ticket et de type de tâche de ticket.

Versions des sélecteurs de types de tickets

Différentes versions du sélecteur de type de ticket sont disponibles pour les agents. L'administrateur système peut configurer les propriétés système pour déterminer la version du sélecteur de type de ticket présentée aux agents.

Versions du composant sélecteur de type de ticket

Version	Description
Sélection multiple	Avec la version à sélection multiple, l'agent sélectionne un type de ticket et sélectionne éventuellement une catégorie pour affiner les choix disponibles avant de créer un ticket. Un champ de sous-type de catégorie peut également être configuré. Ce champ peut être un champ de liste de choix ou un champ de référence à partir de la table Type de tickets. **Remarque :** Si un sous-type n'a pas été configuré pour un type de ticket, le champ de sous-type n'est pas affiché. La version à sélection multiple du sélecteur de type de ticket est la fonctionnalité par défaut.

Traduction automatique

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

Versions du composant sélecteur de type de ticket (suite)

Version	Description
	Pour plus d'informations, voir Sélectionner une catégorie et un sous-type pour un type de ticket.
Sélection unique	Avec la version à sélection unique, l'agent sélectionne un type de ticket dans une liste de types de ticket disponibles et crée un ticket en un clic. Le système utilise le mappage de champ configuré pour renseigner certains champs du formulaire de ticket. L'affichage de la version à sélection unique est contrôlé par la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété système. • Lorsque cette option est activée, le système affiche la version à sélection unique. • Lorsqu'elle est désactivée, le système affiche la version à sélection multiple. **Remarque :** La version à sélection unique n'est disponible que dans Espace de travail configurable de CSM. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : • Activer la propriété à sélection unique de type de ticket • Créer une configuration pour la sélection unique du type de ticket
Service produit Sélectionner	Avec la version Product Service Select, l'agent sélectionne un produit et/ou un service pour créer un ticket. Pour plus d'informations, voir Service produit Sélectionnez la version du sélecteur de type de ticket. L'affichage de la version Product Service Select est contrôlé par la *sn_csm_case_types.service_definition_select* propriété système. • Lorsque cette option est activée, le système affiche la version Product Service Select du sélecteur de type de ticket. • Lorsqu'elle est désactivée, le système utilise la valeur de la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété.

Propriétés de sélection du type de ticket

Les propriétés suivantes déterminent la version du sélecteur de type de ticket présentée aux agents.

Traduction automatique

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

Propriétés de la version d'un sélecteur de type de ticket

Propriété	Description
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Définissez cette propriété sur vrai pour activer la fonctionnalité de sélection unique du type de ticket dans Espace de travail configurable de CSM. Lorsqu'elle est activée, un agent peut utiliser cette fonctionnalité pour créer un ticket d'un type spécifique avec une seule sélection dans le sélecteur de type de ticket. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Définissez cette propriété sur vrai pour activer le service produit Sélectionnez la version du sélecteur de type de ticket dans Espace de travail configurable de CSM. Lorsqu'elle est activée, un agent peut utiliser cette version pour créer un enregistrement en fonction du produit ou du service sélectionné. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties] Cette propriété remplace la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété. • Lorsque la valeur est définie sur vrai, le système affiche le service produit Sélectionnez la version du sélecteur de type de ticket. • Lorsqu'elle est définie sur faux, le système utilise la valeur de la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété. • Si les deux propriétés sont définies sur vrai, la propriété a priorité *sn_csm_case_types.service_definition_select* . • Si les deux propriétés sont définies sur false, le système affiche la version à sélection multiple du sélecteur de type de ticket.

Traduction automatique

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

Propriétés de la version d'un sélecteur de type de ticket (suite)

Propriété	Description
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Détermine le nombre de produits et services affichés dans le service produit Sélectionnez la version du sélecteur de type de ticket. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 25 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Configuration des définitions de service pour les tickets et les tâches de ticket

L'administrateur système crée les définitions de service pour les tickets et les tâches de ticket, ainsi que leurs relations. Le gestionnaire de définition de service et l'administrateur de définition de service peuvent également créer ces définitions de service et relations.

Pour les définitions de service de tâches de tickets, l'administrateur système peut inclure des valeurs logiques et de champ par défaut que le système utilise lors de la création des tâches de ticket. Pour plus d'informations, consultez Configuration des définitions de service.

Service produit Sélectionnez la version du sélecteur de type de ticket

Grâce à la version sélectionnée du sélecteur de type de ticket Product Service, les agents peuvent créer des tickets du type approprié en fonction du produit ou du service sélectionné.

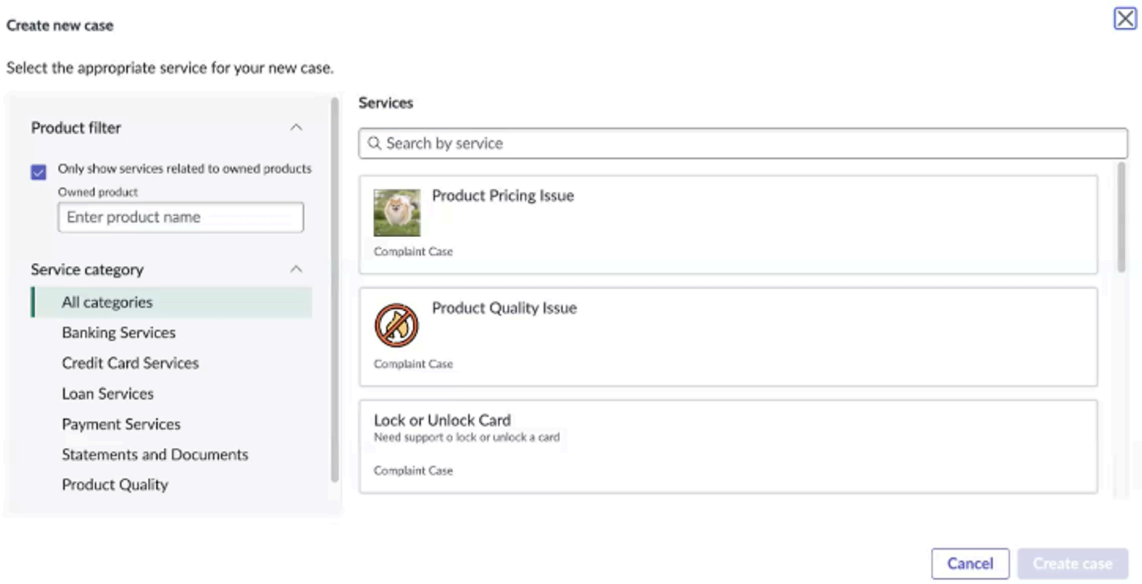
La version sélectionnée du Product Service du sélecteur de type de ticket prend en charge les services ainsi que les types de ticket. Cette version du sélecteur de type de ticket permet aux agents de trouver plus facilement les services disponibles pour un produit. Cette version du sélecteur de type de ticket permet à l'agent d'effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionnez un produit dans une liste de produits appartenant au compte ou au consommateur et découvrez les services disponibles pour ce produit. Cette liste inclut les produits vendus et les éléments de base d'installation.
- Sélectionnez une catégorie de services et affichez les services disponibles dans cette catégorie.
- Recherchez un service en saisissant des mots-clés dans la zone de recherche.
- Parcourez les services disponibles à l'aide des barres de défilement et de la pagination.
- Sélectionnez un service et créez un ticket en fonction du service ou du type de ticket.

Traduction automatique

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

Sélecteur de type de ticket (Service produit, sélectionner la version)



Création de tickets à l'aide du service produit Sélectionner une version

Le système affiche le sélecteur de type de ticket lorsqu'un agent crée un ticket à partir d'une liste ou d'un enregistrement. Les champs disponibles dans la version de sélection du Product Service du sélecteur de type de ticket sont basés sur le contexte en fonction de la façon dont un agent crée un ticket.

Actions d'agent qui affichent le sélecteur de type de ticket

Action de l'agent	Description
Sélectionnez **Nouveau**.	Sélectionnez cette action dans les listes de tickets et les listes de types de tickets telles que Mes tickets ou Mes tickets de réclamation.
Sélectionnez Créer un ticket	Sélectionnez cette action dans les enregistrements suivants : • Interaction • Compte • Contact • Consommateur • Produit vendu • Élément de base d'installation • Ticket • Ticket enfant

Création de tickets à partir d'un enregistrement

Lors de la création d'un ticket à partir d'un enregistrement, la version sélectionnée du service produit du sélecteur de type de ticket comprend les sections et les champs suivants :

Traduction automatique

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

Service produit Sélectionner des champs

Champ	Description
Filtre de produit	Utilisez les champs de cette section pour sélectionner un produit.
Afficher uniquement les services liés aux produits possédés	Cette case à cocher contrôle l'affichage du champ **Produit possédé** et détermine les services inclus dans la section Services. • Si cette option est cochée, le système répertorie les services classés comme après-vente pertinents pour le produit sélectionné dans le champ **Produit possédé** . • Si elle est décochée, le système répertorie les services classés en avant-vente et général.
Produit possédé	Utilisez le champ **Produit possédé** pour sélectionner un produit. Ce champ utilise la recherche de suggestion automatique. Placez le curseur dans le champ et commencez à taper pour afficher une liste de produits. La sélection d'un produit filtre les services disponibles dans la section Services. Pour les produits vendus et les éléments de base d'installation, la première ligne d'une entrée dans la liste déroulante **Produit** affiche le nom du produit à partir de l'enregistrement du modèle de produit. La deuxième ligne affiche le nom du produit vendu ou de l'élément de base d'installation associé au modèle de produit.
Catégorie de service	Sélectionnez une catégorie pour afficher les services disponibles au sein de cette catégorie ou sélectionnez **Toutes les catégories** pour afficher tous les services disponibles.
Services	Sélectionnez un service dans la section Services. • Les services s'affichent sous forme de carte qui affiche le nom, la description et l'image ou l'icône du service. • Utilisez une recherche par mot clé pour réduire la liste des services disponibles. • Utilisez les barres de défilement et la pagination pour afficher les services disponibles.

Les agents peuvent sélectionner **Créer un ticket** à partir des enregistrements suivants, qui fournissent un contexte sur les produits et services qu'ils possèdent.

Types d'enregistrements avec l'action Créer un ticket

Enregistrement	Description
Interaction	Les services applicables sont basés sur les produits appartenant au contact ou au consommateur.

Traduction automatique

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

Types d'enregistrements avec l'action Créer un ticket (suite)

Enregistrement	Description
Compte	Les services applicables sont basés sur les produits détenus par le compte.
Contact	Les services applicables sont basés sur les produits appartenant au contact et sur les produits auxquels le contact a accès en fonction de l'accès des parties associées.
Consommateur	Les services applicables sont basés sur des produits appartenant au consommateur.
Produit vendu	Le champ **Produit détenu** est renseigné automatiquement avec le modèle de produit issu de l'enregistrement Produit vendu.
Élément de base d'installation	Le champ **Produit détenu** est renseigné automatiquement avec le modèle de produit si l'élément de base d'installation est mappé au modèle de produit. Si aucun modèle de produit n'est associé à l'élément de base d'installation, le champ **Produit dû** répertorie les produits pour le compte et le contact.
Ticket	
Ticket enfant	

Création de tickets à partir d'une liste

Les agents peuvent sélectionner **Nouveau** à partir d'une liste de tickets ou d'un type de ticket. Étant donné qu'il n'y a pas de contexte client, les services répertoriés incluent tous les services disponibles (avant-vente, après-vente et général).

Catégories de services

L'administrateur peut regrouper les services en catégories afin qu'il soit plus facile pour les agents de trouver les services dont ils ont besoin. Les catégories sont affichées dans la section Catégories de services. Les agents peuvent sélectionner une catégorie spécifique pour afficher les services disponibles au sein de ce groupe ou **Toutes les catégories** pour afficher tous les services disponibles.

Cartes de service

La version sélectionnée du Product Service du sélecteur de type de ticket affiche les services disponibles dans une vue de carte. Chaque carte peut inclure les informations suivantes pour un service, en fonction de la configuration :

- Nom
- Description
- Image

Lorsqu'un administrateur crée une définition de service, il peut fournir un nom pour le service. Ils peuvent également fournir une description du service et ajouter une image pour représenter le service. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de service.

Traduction automatique

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

Parcourir les services dans le sélecteur de type de ticket

Les agents peuvent parcourir les services disponibles pour une catégorie sélectionnée ou pour toutes les catégories. Ces services sont affichés dans une vue de carte.

La version sélectionnée du service produit du sélecteur de type de ticket peut afficher plusieurs pages de services. Il peut afficher 24 services à la fois et un total de 200 services.

L'agent peut effectuer les actions suivantes :

- Utilisez les barres de défilement pour afficher tous les services affichés.
- Sélectionnez **Afficher plus** pour voir le prochain ensemble de services (jusqu'à un maximum de 200) si plus de 24 services sont disponibles.
- Filtrez les services affichés en sélectionnant une catégorie.
- Affichez un nombre de services disponibles après l'application d'un filtre.

Remarque :
Le système affiche les services auxquels l'agent connecté a accès.

Lorsque l'agent atteint la limite de 200 services, le système lui demande d'affiner les résultats.

Recherche d'un service

Les agents peuvent rechercher un service en saisissant des mots clés dans la zone de recherche.

- Une liste des recherches récentes apparaît sous la zone de recherche
- Les résultats de recherche incluent les services dont le nom ou la description contient les mots clés.
- Les résultats sont affichés dans une vue de carte.

Création d'un ticket pour un service

Les agents peuvent créer des tickets à partir de listes et d'enregistrements.

Les agents peuvent créer des tickets en sélectionnant un service dans le sélecteur de type de ticket Product Service Select, puis en sélectionnant **Créer un ticket**.

Les agents voient la version sélectionnée du service produit avec le filtre Produit lorsqu'ils créent un ticket à partir des enregistrements suivants.

- Interaction
- Compte
- Contact
- Consommateur
- Produit vendu
- Base d'installation
- Ticket
- Ticket enfant

Traduction automatique

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

La case **Afficher uniquement les services associés aux produits possédés** est cochée par défaut.

- Lorsque cette option est sélectionnée, l'agent peut afficher les services après-vente.
- Lorsque cette option est désactivée, l'agent peut afficher les services avant-vente, après-vente et généraux.

Si l'agent se trouve sur un enregistrement Produit vendu ou Base d'installation, le champ **Produit détenu** est renseigné automatiquement.

Si un client n'a pas activé la base d'installation :

- La version Product Service Select affiche les champs **Service** et **Type de ticket** .
- Le champ **Service** répertorie tous les services, y compris les avant-ventes et les après-ventes.
- Les agents peuvent sélectionner **Créer un ticket** à partir d'un enregistrement d'interaction, de compte, de contact ou de consommateur, et sélectionner un type de ticket dans le champ **Type de ticket** .

Configuration du sélecteur de type de ticket

La version sélectionnée du service produit du sélecteur de type de ticket inclut un filtre de produit. Si vous disposez du rôle d'administrateur, vous pouvez configurer le sélecteur de type de ticket pour masquer ce filtre.

Par défaut, ce paramètre de configuration est faux. Le sélecteur de type de ticket affiche le filtre de produit, la case **à cocher Afficher uniquement les services associés aux produits possédés** est vide et le sélecteur de type de ticket affiche toutes les définitions de services disponibles.

Pour masquer le filtre :

1. Dans le navigateur d'application, **sys_declarative_action_payload_definition.list** et appuyez sur **Entrée**.
2. Dans la colonne Clé, sélectionnez **CREATE_CASE_TYPE**.
3. Dans le champ **Charge utile** , localisez le paramètre **hideProductFilter** .
4. Changez la valeur du paramètre de faux à vrai et sélectionnez **Mettre à jour**.

Lorsque ce paramètre de configuration est vrai, le sélecteur de type de ticket n'affiche pas le filtre de produit. Le sélecteur de type de ticket affiche toutes les définitions de service disponibles.

Sélecteur du type de tâche de ticket

Le sélecteur de type de tâche de ticket est un composant qui fournit aux agents du service clientèle un moyen de créer les bons types de tâches tout en travaillant sur des tickets.

À l'aide du sélecteur de type de tâche de ticket, les agents peuvent sélectionner des services et créer des tâches de ticket spécifiquement pour ces services. Les sélections qu'un agent peut effectuer dans le sélecteur de type de tâche de ticket dépendent de l'endroit à partir duquel il crée une tâche de ticket.

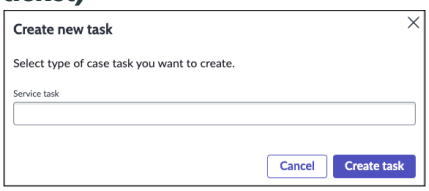
Traduction automatique

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

Type de ticket Options du sélecteur de tâche

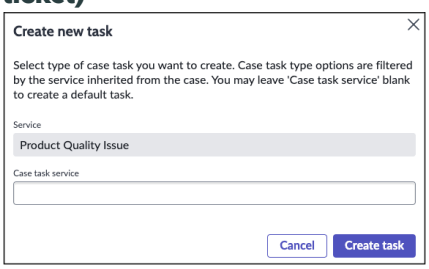
Lorsqu'un agent crée une tâche de ticket à partir d'une liste de tâches de ticket, il peut sélectionner un service dans le sélecteur de type de tâche de ticket.

Sélecteur de type de tâche de ticket (vue de liste des tâches de ticket)



Lorsqu'un agent crée une tâche de ticket à partir d'un enregistrement de ticket, le sélecteur de type de tâche de ticket affiche les services connexes en fonction du type de ticket.

Sélecteur de type de tâche de ticket (vue d'enregistrement de ticket)



Un agent travaillant sur un ticket ou un type de ticket peut créer des tâches de ticket de la manière suivante.

Comment créer des tâches de ticket

Sélectionner Nouveau dans une liste de tâches de ticket	Le champ **Tâche de service** du sélecteur de type de tâche de ticket affiche tous les services connexes dont la table cible est Tâche de ticket [sn_customerservice_task] et les extensions de la tâche de ticket.
Sélectionner **Nouveau** dans l'onglet de la liste connexe Tâches sur un enregistrement de ticket	Le champ **Service** est renseigné automatiquement avec le service de ticket. Le champ **Service de tâche de ticket** répertorie les services de tâches associés au service de ticket. Si le ticket n'a aucun service, le champ **Tâche de service** affiche tous les services connexes où la table cible est la tâche de ticket [sn_customerservice_task] et les extensions de la tâche de ticket.
Sélectionnez l'icône **+** sur la liste des tâches d'enregistrements connexes dans le composant Enregistrements connexes dynamiques	Le champ **Service de tâche de ticket** du sélecteur de type de tâche de ticket affiche les services suivants : • Services de tâches liés au service de ticket. • Services connexes où la table cible du service est Tâche de ticket et extensions de la tâche de ticket.

Traduction automatique

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

Comment créer des tâches de ticket (suite)

Sélectionner Créer une tâche dans une étape playbook de ticket	Le champ **Service** est renseigné automatiquement avec le service de ticket. Le champ **Service de tâche de ticket** répertorie les services de tâches associés au service de ticket.
Sélectionner Créer une tâche dans la visionneuse d'activités	Le champ **Service** est renseigné automatiquement avec le service de ticket. Le champ **Service de tâche de ticket** répertorie les services de tâches associés au service de ticket.

Certaines actions déclaratives disponibles avec le module d'extension Types de ticket du service clientèle sont désactivées par défaut. Pour plus d'informations, consultez Configurer les actions déclaratives de type de ticket et de type de tâche de ticket.

Configuration des définitions de service pour les tickets et les tâches de ticket

L'administrateur système crée les définitions de service pour les tickets et les tâches de ticket, ainsi que leurs relations. Le gestionnaire de définition de service et l'administrateur de définition de service peuvent également créer ces définitions de service et relations.

Pour les définitions de service de tâches de tickets, l'administrateur système peut inclure des valeurs logiques et de champ par défaut que le système utilise lors de la création des tâches de ticket. Pour plus d'informations, consultez Configuration des définitions de service.

Type de ticket d'embauche

Les agents peuvent utiliser le type de ticket d'intégration pour capturer les détails lors de l'intégration de clients pour un produit ou un service.

Le type de ticket d'intégration inclut un playbook qui fournit des instructions étape par étape au cours du cycle de vie du processus d'intégration.

Les tickets d'embauche utilisent le préfixe ONB dans le numéro de ticket. Par exemple, ONB0001007. Les tickets d'embauche s'affichent dans le module des tickets d'embauche dans les listes suivantes :

- Mes tickets d'embauche
- Tous les tickets d'embauche
- Tickets d'embauche non affectés
- Tickets d'intégration escaladés

Lors de la création d'un ticket, les agents peuvent sélectionner **Intégration de client** dans la liste des types de tickets disponibles.

Créer des tickets d'intégration pour les nouveaux clients ou les clients existants

Les agents du service client peuvent créer des tickets pour embaucher des clients existants pour de nouveaux produits.

Le formulaire de ticket d'intégration inclut la case à cocher **Nouveau client**. Les agents peuvent cocher cette case afin d'afficher la section Informations de nouveau client sur le formulaire de ticket. Cette section de formulaire comprend des champs que vous pouvez utiliser pour recueillir des informations et créer un enregistrement client.

Remarque :
Un nouveau client n'a pas de compte, de contact ou d'enregistrement de consommateur existant.

Traduction automatique

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

Si les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** sont déjà renseignés pour un ticket existant, la case **Nouveau client** est désactivée.

Lors de l'enregistrement d'un ticket d'intégration :

- Si la case **Nouveau client** est cochée, les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** ne sont pas requis pour enregistrer le ticket.
- Si la case **Nouveau client** est inactive, les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** sont requis pour enregistrer le ticket.

Section de formulaire Informations de nouveau client

La section de formulaire Informations de nouveau client inclut les champs que les agents peuvent utiliser pour collecter des informations. Ces informations sont ensuite utilisées pour créer un enregistrement client. Ces champs comprennent les éléments suivants :

- Type de client : Business ou Individuel
- Nom de l'entreprise : requis lorsque le type de client est Entreprise
- Nom d'utilisateur : requis lorsque le type de client est Particulier
- Numéro de téléphone
- E-mail

Membres supplémentaires

Le type de ticket d'intégration inclut la liste connexe **Membres supplémentaires** sur le formulaire de ticket. Les agents peuvent utiliser cette liste connexe pour créer les utilisateurs ou les entités professionnelles qui doivent être inclus dans le ticket d'intégration.

Les membres supplémentaires peuvent être l'un des éléments suivants :

- Comptes
- Contacts
- Consommateurs

Les agents sélectionnent les informations dans les champs suivants lors de l'ajout d'un membre à un ticket d'intégration :

- Type : le type d'utilisateur à ajouter. Par exemple, un copropriétaire, un bénéficiaire ou un sous-compte.
- Nom : le nom du contact, du consommateur ou du compte.

Remarque :
Si vous utilisez le playbook d'intégration, l'utilisateur est également ajouté à la carte d'informations sur les membres dans l'étape Ajouter des membres supplémentaires de l'étape Initier.

Étapes et états de type de ticket d'embauche

Un ticket d'intégration passe par plusieurs étapes et états pendant que l'agent cherche à résoudre les tickets.

Un ticket d'intégration comporte six étapes :

Traduction automatique

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

- Lancer
- Approbation préalable
- Capture de données
- Diligence raisonnable
- Résoudre
- Fermer

À mesure qu'un ticket d'intégration passe par les étapes énumérées précédemment 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 états de ticket d'embauche

Étape	États	Description
Lancer	Nouveau	Un ticket d'intégration est créé à l'étape **Lancer** avec l'état **Nouveau**. Un ticket d'intégration ne peut se trouver qu'à l'état **Nouveau** pendant l'étape Lancer.
Lancer	Ouvert	Un ticket d'intégration passe à l'état **Ouvert** lorsqu'il est affecté à un agent.
Approbation préalable	• Ouvert • En attente d'infos	À la phase d'approbation préalable, un ticket d'intégration peut être défini sur les états **Ouvert** ou **En attente d'infos**. Le ticket passe à l'état **En attente d'informations** lorsqu'un agent sélectionne **Demander des informations**.
Capture de données	• Ouvert • En attente d'infos	À la phase de capture de données, un ticket d'intégration peut être défini sur les états **Ouvert** ou **En attente d'infos**. Le ticket passe à l'état **En attente d'infos** lorsqu'un agent clique sur **Demander des informations**.
Diligence raisonnable	• En attente d'infos • Revue en cours	À la phase de diligence raisonnable, un ticket d'intégration peut être défini sur les états **En attente d'infos** ou **Révision en cours**. Le ticket passe à l'état **En attente d'informations** lorsqu'un agent sélectionne **Demander des informations**. Le ticket passe à l'état **En cours de révision** lorsqu'un agent sélectionne **Soumettre pour examen**.
Résoudre	• Commentaires de revue • Résolu	À la phase de résolution, un ticket d'intégration peut être défini sur les états **Révision terminée** ou **Résolu**. Le ticket passe à l'état **Révision terminée** lorsqu'un agent clique sur **Révision terminée**. Le ticket passe à l'état **Résolu** lorsqu'un agent sélectionne **Proposer une solution**.

Traduction automatique

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

Étapes et états de ticket d'embauche (suite)

Étape	États	Description
Fermer	Fermé	Le ticket est fermé.

Composants installés avec les types de tickets

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm_case_types), y compris les composants qui prennent en charge la fonctionnalité de définitions de service.

Tables installées avec les types de tickets

Les tables suivantes sont installées avec le module d'extension Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm_case_types).

Tables ajoutées avec les types de tickets

Table	Description
Type de ticket [sn_case_type]	Cette table stocke les types de tickets définis. Pour plus d'informations, voir Types de tickets du service clientèle.
Définition du service [sn_case_type_selection]	Cette table stocke les définitions de service définies. La fonctionnalité de définition de service ajoute les champs suivants à la table Définition de service : • Chemin de domaine • Générateur d'enregistrement Playbook • Actif • Numéro Pour plus d'informations, voir Définitions des services.
Catégorie de définition de service [sn_csm_case_types_service_category]	Cette table stocke les catégories créées pour les définitions de service.
Relations de catégories de définitions de services [sn_csm_case_types_service_category_rel]	Cette table stocke les définitions de service associées à une catégorie de définition de service.
Relation de service du produit [sn_csm_case_types_product_service_rel]	Cette table stocke les produits qui sont liés à une définition de service. Pour plus d'informations sur ces relations, consultez Associer un produit à une définition de service.
Relation de service à service [sn_csm_case_types_service_to_service_rel]	Cette table stocke les relations qui ont été configurées entre les services. Par exemple, les services connexes qui ont été ajoutés à une définition de service.

Traduction automatique

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

Tables ajoutées avec les types de tickets (suite)

Table	Description
	Pour plus d'informations sur ces relations, reportez-vous à la section .
Relation de service du catalogue [sn_csm_case_types_catalog_service_rel]	Cette table stocke les éléments de catalogue qui sont liés à une définition de service. Pour plus d'informations, consultez Configurer les éléments de catalogue pour une définition de service.

Rôles installés avec les types de tickets

Les rôles de définition de service suivants sont installés avec le module d'extension Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm_case_types).

Rôles installés avec les types de tickets

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Rôle d'administrateur des tables de types de tickets du Service clientèle . Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher, créer, mettre à jour et supprimer des définitions de service, des catégories de définitions de service et des relations entre les catégories de définitions de services.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Gestionnaire de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Rôle de gestionnaire des tables des types de tickets du Service clientèle . Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent consulter, créer et mettre à jour les définitions de service, les catégories de définition de service et les relations entre les catégories de définition de service.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Visionneuse de définition de service [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les définitions de service, les catégories de définition de service et les relations entre les catégories de définition de service.	sn_service_org.service_criteria_read
Visionneuse de rapports de définition du service [sn_csm_case_types.vue_rapport_définition_service]	Fournit un accès de la vue de rapport aux tables connexes de définition de service.	Néant
Visionneuse de toute la table de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Permet d'afficher l'accès aux tables de définition de service. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les définitions de	Néant

Traduction automatique

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

Rôles installés avec les types de tickets (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	service, les catégories de définition de service et les relations entre les catégories de définition de service.	

Propriétés installées avec les types de tickets

Les propriétés suivantes sont ajoutées avec le module d'extension Types de tickets du service clientèle. Ces propriétés contrôlent la version de l'écran de sélection de type de ticket affichée aux agents. Pour plus d'informations, voir Écran de sélection du type de ticket.

Propriétés installées avec les types de tickets

Propriété	Description
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Définissez cette propriété sur vrai pour activer la fonctionnalité de sélection unique du type de ticket dans Espace de travail configurable de CSM. Lorsqu'elle est activée, un agent peut utiliser cette fonctionnalité pour créer un ticket d'un type spécifique avec une seule sélection dans l'écran du sélecteur de type de ticket. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Définissez cette propriété sur vrai pour activer le service produit Sélectionnez la version de l'écran de sélection du type de ticket. Lorsqu'elle est activée, un agent peut utiliser cet écran pour créer un enregistrement en fonction du produit ou du service sélectionné. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties] Cette propriété remplace la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété. • Lorsque la valeur est définie sur vrai, le système affiche l'écran de sélection du service produit. • Lorsqu'elle est définie sur faux, le système utilise la valeur de la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété.

Traduction automatique

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

Propriétés installées avec les types de tickets (suite)

Propriété	Description
	• Si les deux propriétés sont définies sur vrai, la propriété a priorité *sn_csm_case_types.service_definition_select* . • Si les deux propriétés sont définies sur false, le système affiche l'écran de sélection multiple.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Détermine le nombre de produits et services affichés dans l'écran de sélection du service produit. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 25 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_csm_case_types.get_case_types_roles	Stocke les rôles d'administrateur et d'agent qui peuvent accéder au sélecteur de type de ticket et à l'API getCaseTypes. Les rôles sont répertoriés dans le champ **Valeur** d'une liste séparée par des virgules. Pour ajouter un rôle, ajoutez-le à la fin de la liste. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** itil,admin,sn_customerservice_agent,sn_customerservice.c • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Points d'extension installés avec les types de ticket

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application. Les points d'extension sont stockés dans la table Point d'extension [sys_extension_point].

Le point d'extension CSMServiceDefinitionIntegrations renvoie une liste de produits disponibles pour les agents dans le champ **Produit** du service produit Sélectionnez la version de l'écran de sélection du type de ticket. Prête à l'emploi, cette liste est basée sur le contexte du client et affiche les produits vendus et les éléments de base d'installation appartenant au client.

Pour accéder à ce point d'extension, accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés** et sélectionnez **CSMServiceDefinitionIntegrations**.

Pour modifier ce point d'extension :

1. Sélectionnez le lien connexe **Créer une implémentation** sur l'enregistrement du point d'extension.
2. Modifiez le champ **Script** et ajoutez une API pour renvoyer des informations sur le produit.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

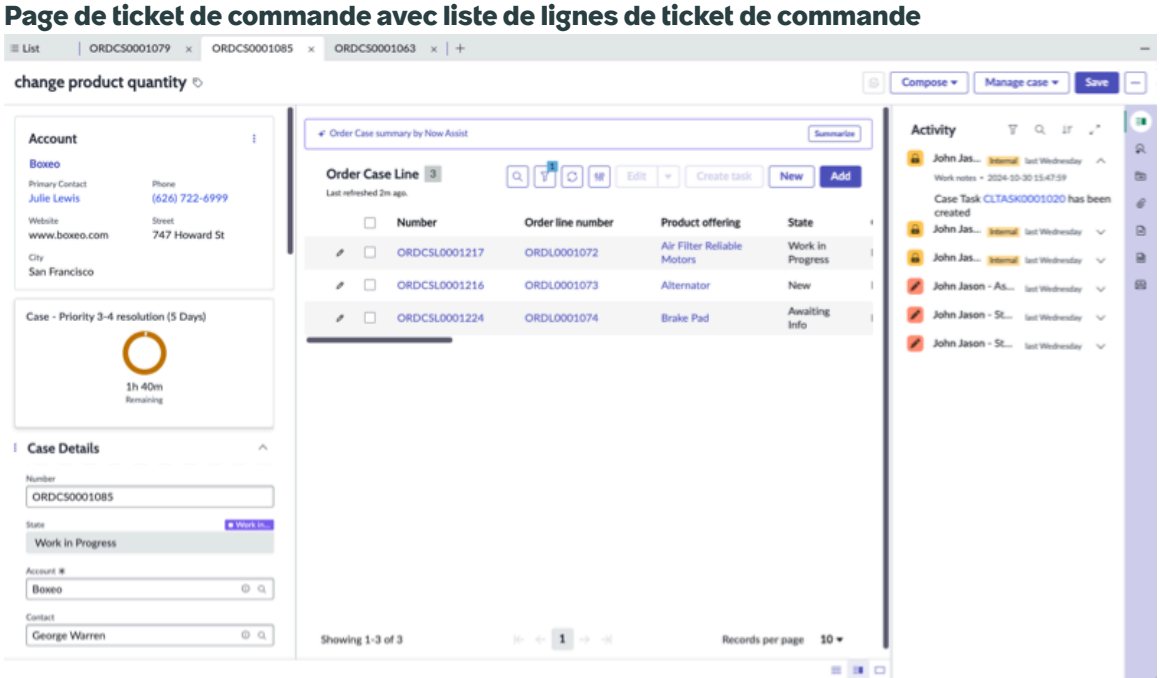
   Le système ajoute l'implémentation à la liste connexe Implémentations sur l'enregistrement du point d'extension.

> **Remarque :**
> L'implémentation avec le numéro de **commande** le plus bas est utilisée pour renvoyer la liste des produits.

Gestion des tickets d'opérations de commandes

L'application Order Operations Case Management permet aux agents du service clientèle de créer des tickets pour plusieurs commandes client ou pour des produits spécifiques au sein d'une commande.

Page de ticket de commande avec liste de lignes de ticket de commande



L'application Order Operations Case Management inclut le type de ticket Commandes. Ce type de ticket permet de référencer plusieurs commandes ou lignes de commande en tant qu'éléments de ligne de ticket sur un enregistrement de ticket de commande. En utilisant des éléments de ligne de ticket, les agents peuvent suivre plusieurs problèmes pour le même ticket de commande et résoudre les problèmes de chaque élément de ligne de ticket indépendamment avant de résoudre et de fermer le ticket de commande.

Utilisez les tickets de commande pour gérer des problèmes tels que les demandes de changement d'ordre, y compris les changements de quantités commandées ou les demandes d'expédition accélérée, ou d'autres problèmes liés à la commande. Avec cette application, les agents peuvent :

- Créez de nouveaux tickets de commande et ajoutez les commandes ou lignes de commande demandées au ticket en tant qu'éléments de ligne de ticket.
- Ajoutez ou supprimez des commandes ou des lignes de commande de tickets de commandes existants.
- Modifiez des éléments de ligne de ticket existants ou créez de nouveaux éléments de ligne de ticket pour des tickets de commande.
- Examinez les changements qui ont été demandés sur les éléments de ligne de ticket.

Traduction automatique

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

- Créez des tâches pour les éléments de ligne de ticket et affectez-les à d'autres agents ou membres de l'équipe.
- Gérez et suivez les demandes et les actions effectuées pour exécuter les commandes.
- Résolvez les éléments de ligne de ticket individuels avant de résoudre le ticket.

Avantages de l'utilisation des tickets de commandes

Les entreprises peuvent rencontrer des problèmes de commande pour de nombreuses raisons telles que des écarts d'inventaire, des problèmes de traitement des paiements ou des erreurs d'expédition et de livraison. Les problèmes de commande peuvent également résulter d'erreurs de saisie du client ou de changements dans ses besoins, tels qu'une expédition plus rapide ou des changements de quantité. Le tableau suivant fournit quelques exemples de ces problèmes et des cas de commandes qui en résultent.

Exemples de tickets de commandes

Motif	Demande/Problème	Exemple de ticket de commande
Changement de quantité	Un client souhaite augmenter ou diminuer la quantité d'un élément dans sa commande.	Un ticket de commande est créé pour documenter la demande et confirmer la disponibilité du stock.
Changement de date de livraison	Un client demande à changer la date de livraison de sa commande.	Un ticket de commande est créé pour assurer la coordination avec la logistique et confirmer le nouveau calendrier de livraison.
Changement d'adresse	Un client doit mettre à jour l'adresse de livraison après avoir passé la commande.	Un ticket de commande est créé pour s'assurer que le changement est traité avant expédition.
Différence de prix	Un client constate que le prix facturé diffère du prix convenu.	Un ticket de commande est créé pour examiner et corriger la facturation.
Élément incorrect commandé	Un client a reçu le mauvais produit.	Un ticket de commande est créé pour lancer le processus de retour et s'assurer que le bon article est envoyé.
Annulation des lignes de commande	Un client souhaite annuler des éléments spécifiques de sa commande.	Un ticket de commande est créé pour confirmer quels éléments peuvent être annulés et mettre à jour la commande en conséquence.

Traduction automatique

Vue d'ensemble de la création d'un ticket de commande

La table suivante fournit une vue d'ensemble du processus de création d'un ticket de commande. Pour connaître les étapes détaillées, consultez Créer un ticket de commande.

Étapes de création d'un ticket de commande

Étape	Description
Création d'un ticket de commande	Un agent peut créer un ticket de commande de l'une des manières suivantes :

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

Étapes de création d'un ticket de commande (suite)

Étape	Description
	• Sélectionner **Créer un ticket** à partir d'une commande client. • Sélectionner **Créer un ticket** dans la liste Éléments de ligne de commande d'une commande client (après avoir sélectionné une ou plusieurs lignes de commande). • Sélectionner **Créer un ticket** à partir d'un enregistrement d'interaction. • Sélection de **Nouveau** dans la vue de liste Tickets de commande.
Sélection d'un service	Après avoir lancé un ticket de commande, l'agent sélectionne un service lié à la commande dans le modal du sélecteur de type de ticket. Ce modal affiche les services disponibles pour les tickets de commande, tels que Demande de changement de commande ou Litige de commande.
Renseigner les détails sur le formulaire d'admission Créer un ticket de commande	La sélection **de Créer un ticket** dans le modal du sélecteur de type de ticket affiche le formulaire d'admission dans lequel l'agent peut saisir les détails du ticket de commande suivants : • **Compte** : le compte de la commande. • **Périmètre de la demande : l'agent** peut créer un ticket pour les lignes de commande d'une seule commande ou pour plusieurs commandes complètes. • **Numéro de commande** : numéro de commande associé au ticket de commande. • **Description brève** : une brève description du ticket de commande. Selon l'endroit à partir duquel l'agent crée le ticket de commande, certains de ces champs sont renseignés automatiquement.
Affichage de l'enregistrement du ticket de commande	Si **vous sélectionnez Enregistrer** dans le formulaire d'admission, l'enregistrement du ticket de commande est créé à l'état Brouillon. À partir de cet enregistrement, les agents peuvent :

Traduction automatique

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

Étapes de création d'un ticket de commande (suite)

Étape	Description
	• Ajoutez des commandes ou des lignes de commande au ticket de commande. • Supprimez des commandes ou des lignes de commande du ticket de commande. • Créez de nouveaux éléments de ligne de ticket de commande. • Modifiez les détails des éléments de ligne de ticket de commande. • Affecter des éléments de ligne de ticket de commande à eux-mêmes. • Créez des tâches pour les éléments de ligne de ticket de commande.
Soumission de l'enregistrement de ticket de commande	La sélection **de l'option Soumettre** sur l'enregistrement du ticket de commande fait passer le ticket de commande et les éléments de ligne du ticket de commande à l'état Nouveau. Une fois dans l'état Nouveau, les agents peuvent commencer à résoudre le ticket de commande. Cela inclut la création de tâches pour les éléments de ligne de ticket de commande, leur affectation à d'autres agents ou membres de l'équipe et le suivi de la progression du ticket.

Module d'extension Order Operations Case Management

Gestion des tickets d'opérations de commande (com.sn_order_case) est une application de gestion des tickets pour le traitement des demandes de support sur les commandes ou les lignes de commande. Cette application permet aux clients de traiter les services liés aux commandes tels que les changements de commandes en cours, les demandes de renseignements et les demandes de litiges liés aux commandes. Il fournit un type de ticket de commande qui inclut les éléments de ligne de commande qui nécessitent des changements, des workflows et des expériences agent et client.

L'application Order Operations Case Management comprend des vues de listes pour Espace de travail configurable de CSM et Interface utilisateur principale.

- Dans Espace de travail configurable de CSM, développez la catégorie de liste **Tickets de commande** dans l'onglet Listes.
- Dans Interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Tickets de commandes**.

L'application Order Operations Case Management comprend également des tables, des rôles, des définitions de service et d'autres composants. Pour plus d'informations, voir Composants installés avec Order Operations Case Management.

L'application Order Operations Case Management est disponible dans le ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

Demander des applications dans l'App Store

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

Information associée

Lignes de tickets et workflows

Pages de tickets de commandes

L'application Gestion des tickets d'opérations de commande comprend des pages d'enregistrement qui affichent les tickets de commande et les éléments de ligne de ticket de commande dans Espace de travail configurable de CSM.

L'application Order Operations Case Management permet aux agents de créer des tickets de commande qui référencent les commandes des clients et les lignes de commande. À l'aide des tickets de commande, les agents peuvent gérer et suivre les demandes des clients et les actions entreprises pour répondre à ces demandes.

Les tickets de commande contiennent des éléments de ligne de ticket de commande, qui représentent soit plusieurs commandes complètes, soit plusieurs lignes de commande à partir d'une seule commande. L'application Order Operations Case Management inclut les pages d'enregistrement suivantes pour afficher ces informations dans l'espace de travail.

Pages d'enregistrement du ticket de commande

Page	Description
Créer une nouvelle page d'admission de ticket de commande	Lorsqu'un agent lance un ticket de commande et sélectionne un service dans la fenêtre modale du sélecteur de type de ticket, le système affiche la page d'admission Créer un nouveau ticket de commande. L'agent utilise cette page pour saisir des informations de base sur le ticket de commande, telles que le compte, le numéro de commande et le périmètre de la demande, puis créer le ticket.
Page d'enregistrement de ticket de commande	La page d'enregistrement de ticket de commande affiche le ticket de commande et une liste des éléments de ligne du ticket de commande. L'agent utilise cette page pour effectuer les actions suivantes : • Affichez les détails du ticket de commande et des éléments de ligne du ticket de commande. • Ajoutez ou supprimez des commandes ou des lignes de commande au ticket de commande en tant qu'éléments de ligne de ticket de commande. • Créez de nouveaux éléments de ligne de ticket de commande.

Traduction automatique

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

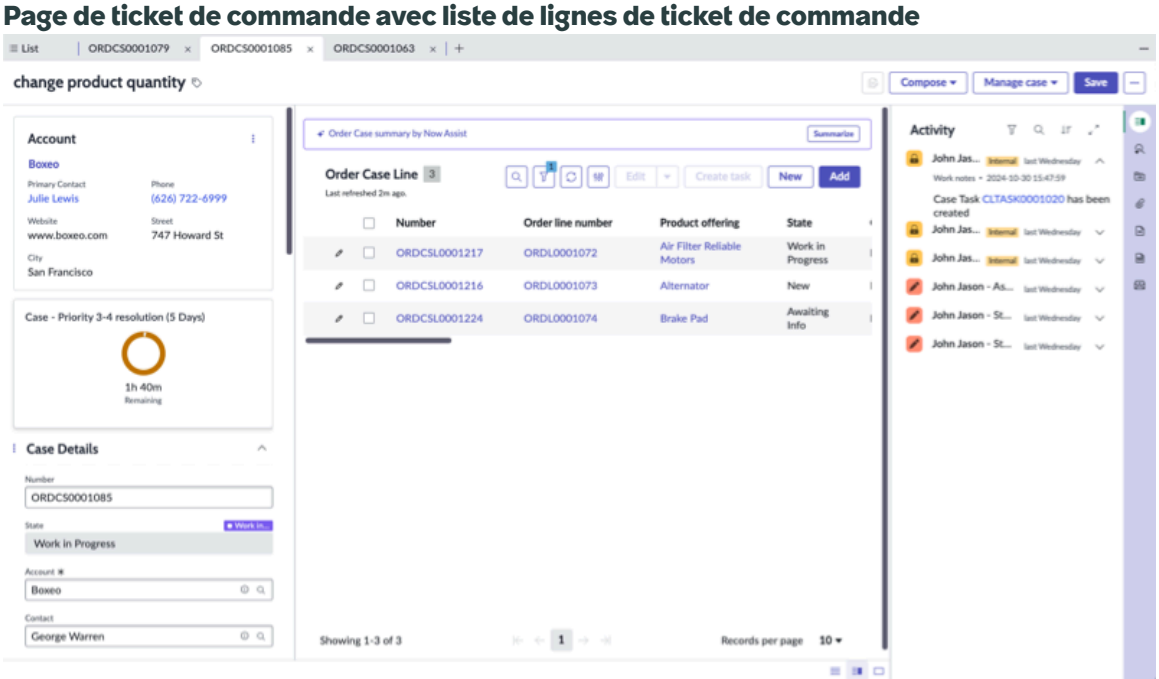
Pages d'enregistrement du ticket de commande (suite)

Page	Description
	• Modifiez les détails de l'élément de ligne de ticket de commande. • Créez des tâches pour les éléments de ligne de ticket de commande.
Page d'enregistrement d'élément de ligne de ticket de commande	La page d'enregistrement d'élément de ligne de ticket de commande affiche des informations sur un élément de ligne de ticket de commande. L'agent utilise cette page pour afficher et modifier des informations sur l'élément de ligne de ticket de commande, notamment les détails de l'élément de ligne de ticket, les quantités commandées et demandées et les informations d'expédition.

Page d'enregistrement de ticket de commande

La page d'enregistrement de ticket de commande affiche des informations sur les tickets de commande et la liste des éléments de ligne de ticket de commande associés dans Espace de travail configurable de CSM.

Page de ticket de commande avec liste de lignes de ticket de commande



Les agents du service client utilisent cette page pour effectuer les actions suivantes :

- Affichez les détails du ticket de commande et des éléments de ligne du ticket de commande.
- Ajoutez ou supprimez des commandes ou des lignes de commande au ticket de commande en tant qu'éléments de ligne de ticket de commande.
- Créez de nouveaux éléments de ligne de ticket de commande.

Traduction automatique

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

- Modifiez les détails de l'élément de ligne de ticket de commande.
- Créez des tâches pour les éléments de ligne de ticket de commande.

Composants de page d'enregistrement de ticket de commande

La page d'enregistrement du ticket de commande comprend les composants suivants :

Composant	Description
En-tête du formulaire de ticket de commande	L'en-tête du formulaire affiche la description brève du ticket de commande. S'il n'y a pas de description brève, elle affiche le numéro de ticket de commande. L'en-tête du formulaire comprend également la barre d'actions et les balises d'enregistrement.
Barre d'action de ticket de commande	La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements de tickets de commande. Les actions spécifiques sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur, l'état du ticket de commande et d'autres attributs. • **Actions en cours** : cette icône fournit une liste des boîtes de dialogue non modales réduites. Il comprend un badge qui affiche le nombre d'éléments dans la liste. Dans cette liste, un agent peut sélectionner un élément pour ouvrir le commentaire, la note de travail ou l'e-mail réduit. • **Composer** : rédigez des commentaires, des notes de travail et des e-mails dans des boîtes de dialogue non modales. • **Gérer le ticket** : effectuez des actions de gestion des tickets telles que la demande d'informations ou la proposition d'une solution. • **Enregistrer** : enregistrez les changements apportés à l'enregistrement du ticket de commande. • **Actions supplémentaires** : effectuez des actions supplémentaires telles que proposer un ticket principal ou signaler un écart de connaissances.
Recherche de compte	Les agents peuvent utiliser le composant de recherche de compte pour effectuer les opérations suivantes : • Recherchez un compte. • Lier ou dissocier un compte. • Sélectionnez un champ de référence sur une carte de recherche, tel qu'un nom de contact, pour ouvrir la référence dans un sous-onglet. • Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche à appeler. Le composant de recherche de compte affiche les informations dans les cartes d'enregistrement. Ces cartes affichent les informations de contact et fournissent un

Traduction automatique

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

Composant	Description
	accès rapide aux détails du client tels que le nom, l'adresse et le téléphone.
SLA	Affiche les SLA actifs pour le ticket de commande, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.
Détails du ticket	Le composant des détails du ticket comprend des sections réductibles pour : • Détails du ticket • Notes • Informations sur la fermeture • Enregistrements connexes Ce composant comprend également un menu avec des actions de formulaire supplémentaires, telles que la personnalisation du formulaire, l'exportation de données et la copie de l'URL.
Synthèse du ticket	Le composant de synthèse de ticket s'affiche au-dessus de la liste Ligne de ticket de commande. Lorsqu'un agent ouvre un ticket de commande, le composant est réduit et dans l'état par défaut. Les agents peuvent utiliser ce composant pour effectuer les actions suivantes : • Résumez les détails du ticket de commande. • Générez des notes de résolution de ticket de commande. • Générez des articles de la base de connaissances. • Générer une recommandation de réponse par e-mail. **Remarque :** Le composant de synthèse des tickets nécessite l'activation et la configuration de l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM).
Liste de lignes de tickets de commandes	Le composant de liste Ligne de ticket de commande affiche les éléments de ligne de ticket de commande associés au ticket de commande. Les éléments de ligne de ticket de commande peuvent être créés pour les commandes ou les lignes de commande. • Si un ticket de commande est créé pour une ou plusieurs commandes, le système convertit l'en-tête de chaque commande client en élément de ligne de ticket. • Si un ticket de commande est créé pour une ou plusieurs lignes de commande à partir d'une seule commande, le système convertit les lignes de commande sélectionnées de la commande client en éléments de ligne de ticket sur ce ticket de commande.
Barre d'action de ligne de ticket de commande	La barre d'action Ligne de ticket de commande contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements de ligne de ticket de commande.

Traduction automatique

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

Composant	Description
	• **Nouveau** : ouvre un enregistrement Créer une nouvelle ligne de ticket de commande dans un onglet distinct. Renseignez les champs et sélectionnez **Enregistrer** pour ajouter l'élément de ligne de ticket de commande à la liste. • **Ajouter** : affiche l'un des modaux suivants en fonction de l'origine du ticket de commande : ◦ Ajouter des lignes de commande au ticket ◦ Ajouter des commandes au ticket Sélectionnez une ou plusieurs commandes ou lignes de commande, puis sélectionnez **Ajouter** pour ajouter les commandes ou lignes de commande sélectionnées à la liste Ligne de ticket de commande. • **Créer une tâche** : crée une tâche pour l'élément de ligne de ticket de commande sélectionné dans un onglet distinct. Renseignez les champs de l'enregistrement Créer une nouvelle tâche de ligne de ticket et sélectionnez **Enregistrer**. Après avoir sélectionné un élément de ligne de ticket de commande, les agents peuvent modifier ses détails, s'affecter à eux-mêmes ou supprimer l'élément de ligne. • **Modifier** : affiche les détails de l'élément de ligne de ticket de commande sélectionné dans un panneau. Apportez les modifications nécessaires et sélectionnez **Mettre à jour** en bas du panneau. • **M'affecter** : affecte l'élément de ligne de ticket de commande sélectionné à l'utilisateur actuel. • **Supprimer** : supprime l'élément de ligne de ticket de commande sélectionné. Sélectionnez **Supprimer tout** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.
Flux d'activité	Le composant de flux d'activité affiche une liste des activités se produisant sur un enregistrement de ticket de commande. Cette liste peut être réduite pour fournir une vue rapide des activités du ticket ou développée pour fournir plus de détails sur les activités individuelles. La page d'enregistrement du ticket de commande utilise des boîtes de dialogue non modales pour rédiger des commentaires, des notes de travail et des e-mails. Pour plus d'informations, consultez la section Rédaction d'e-mails, de commentaires et de notes de travail .
Panneau latéral contextuel	Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page d'enregistrement du ticket de commande comprend les onglets suivants.

Traduction automatique

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

Composant	Description
	• Flux d'activité • Pièces jointes • Recherche d’actions recommandées • Listes connexes • Modèles d'e-mail • Modèles de réponses • Modèles de formulaire Pour en savoir plus sur les listes connexes, consultez la section Listes connexes de la page d’enregistrement de ticket de commande . **Remarque :** L’application Order Operations Case Management n’inclut pas de modèles de réponses. Pour configurer un modèle de réponse, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse .

Paramètres de la page d’enregistrement du ticket de commande

La page d’enregistrement du ticket de commande comprend les paramètres suivants.

Paramètres de la page d’enregistrement du ticket de commande

Paramètre	Description
Actif	Activer la case **à cocher Actif** rend la page disponible à l’audience sélectionnée. La page d’enregistrement du ticket de commande est active par défaut. Le paramètre actif combiné à l’ordre des pages détermine la page que l’espace de travail configurable CSM utilise pour afficher les informations d’enregistrement. Pour plus d’informations, voir Définir l’ordre des pages d’enregistrement.
Commande	Chaque page d’enregistrement a un ordre qui indique la priorité de la page. Plus cette valeur est faible, plus la priorité est élevée. L’ordre par défaut pour la page d’enregistrement du ticket de commande est -1 000.
Conditions	Les conditions déterminent quand une variante de page est affichée. La page d’enregistrement du ticket de commande comporte la condition suivante : **table=sn_order_case** Cette condition limite l’utilisation de la page d’enregistrement de ticket de commande aux enregistrements de la table Ticket de commande [sn_order_case] et aux tables qui étendent la table Ticket de commande.
Audience	Le public détermine qui peut voir une page d’enregistrement. La page d’enregistrement de ticket de commande n’a pas d’audience spécifiée.

Traduction automatique

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

Paramètres de la page d'enregistrement du ticket de commande (suite)

Paramètre	Description
	Pour plus d'informations, consultez En savoir plus sur les audiences .

Pour accéder aux paramètres de cette variante de page :

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Dans la section Enregistrement de la liste Pages et variantes, sélectionnez **Page Ticket en première ligne**.
4. Sélectionnez **Paramètres** en haut de la page.

Listes connexes de la page d'enregistrement du ticket de commande

Les listes connexes s'affichent dans l'onglet Listes connexes du panneau latéral contextuel.

Le composant de listes connexes permet d'accéder aux listes connexes du ticket de commande. Ce composant utilise un format d'accordéon extensible. Les agents peuvent développer les listes souhaitées pour afficher les éléments connexes. Ce composant affiche également une icône avec le nombre d'éléments dans une liste.

1. Tâches de tickets
2. Lignes de tickets de commandes
3. Tâches de commande
4. SLA
5. E-mails
6. E-mails de brouillon
7. Connaissances
8. Lacunes en connaissances
9. Tickets enfants

Les éléments d'une liste développée s'affichent sous forme de cartes. Une liste développée affiche une carte pour chaque élément de la liste, jusqu'à un maximum de 8 cartes.

- Les agents peuvent ouvrir un élément dans un sous-onglet.
- Si une liste contient plus de cinq éléments, elle inclut une option Afficher plus.

Les listes connexes comprennent les actions suivantes :

- **Actualiser** : actualise les éléments de la liste.
- **Créer** : ouvre un enregistrement vide dans un sous-onglet que l'agent peut utiliser pour créer un nouvel élément.
- **Afficher tout** : ouvre une liste des enregistrements dans un sous-onglet.
- **Afficher plus** : s'affiche pour les listes comportant plus de cinq éléments.

Traduction automatique

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

Rédaction d'e-mails, de commentaires et de notes de travail

La page d'enregistrement du ticket de commande utilise des boîtes de dialogue non modales pour créer et publier des commentaires et des notes de travail dans le flux d'activité, ainsi que pour rédiger et envoyer des e-mails.

Une boîte de dialogue non modale est une fenêtre qui apparaît dans un espace de travail en tant que superposition sur le contenu de la fenêtre principale. Cette superposition permet aux utilisateurs d'interagir avec le contenu de la fenêtre et le contenu de la superposition en même temps.

Le groupe d'actions Composer sur la page d'enregistrement de ticket de commande comprend :

- Rédiger des commentaires
- Rédiger un e-mail
- Rédiger des notes de travail (privée)

Ces actions lancent les boîtes de dialogue non modales correspondantes (le comportement est le même que sur la page des tickets en première ligne).

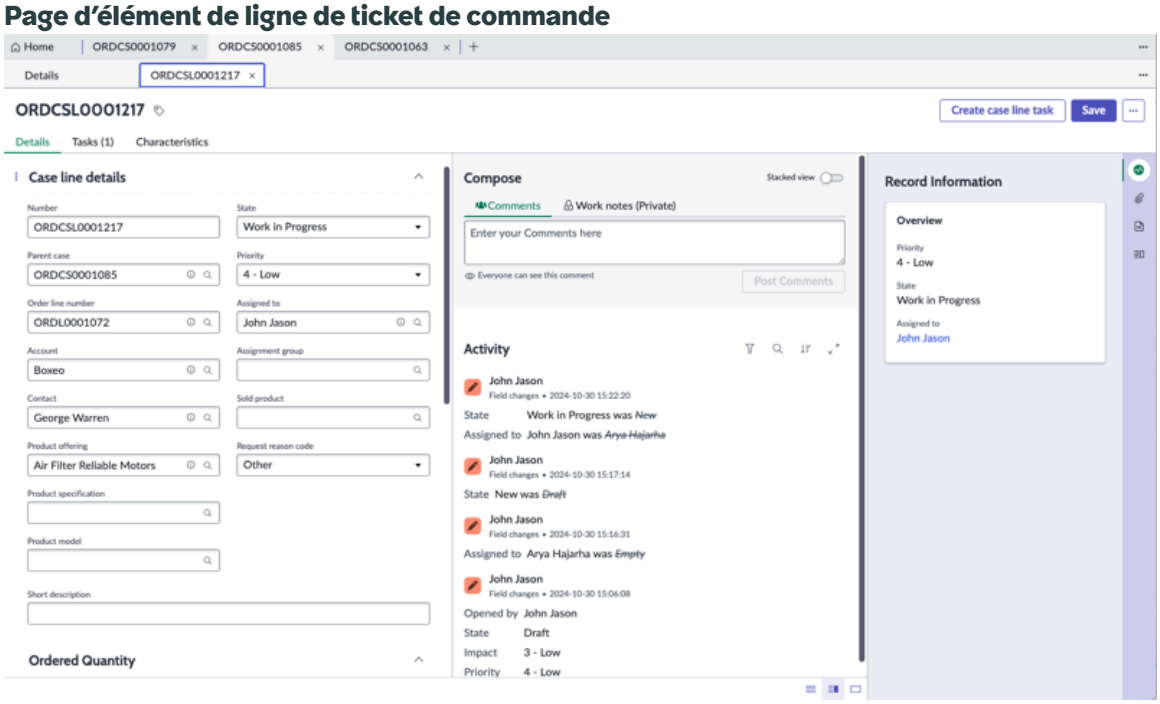
Les modèles d'e-mail doivent être accessibles à partir de la boîte de dialogue d'e-mail.

Pour plus d'informations sur la rédaction d'e-mails, de commentaires et de notes de travail, voir Boîtes de dialogue non modales.

Page d'élément de ligne de ticket de commande

La page Élément de ligne de ticket de commande affiche des informations sur un élément de ligne de ticket de commande associé à un ticket de commande dans Espace de travail configurable de CSM.

Page d'élément de ligne de ticket de commande



L'enregistrement d'élément de ligne de ticket de commande affiche les détails d'un élément de ligne de ticket de commande, y compris les informations sur le client et le produit, le

Traduction automatique

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

changement demandé à la quantité commandée, l'emplacement d'expédition et les dates estimées. Cet enregistrement comprend également les composants suivants :

- Onglet Détails : affiche les détails de l'élément de ligne de ticket, y compris les informations sur la commande et le compte, les quantités commandées et demandées, et les informations d'expédition.
- Onglet Tâches : affiche les tâches créées pour l'élément de ligne de ticket.
- Onglet Caractéristiques : affiche les caractéristiques spécifiques de l'élément de ligne de ticket.
- Panneau latéral contextuel : le panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page d'enregistrement Ligne de ticket de commande comprend les onglets suivants.
  - Informations d'enregistrement
  - Pièces jointes
  - Modèles

Page d'admission de ticket de commande

Les agents du service clientèle utilisent la page de prise de ticket de commande pour capturer les informations initiales lors de la création d'un nouveau ticket de commande.

L'agent lance un ticket de commande de l'une des manières suivantes :

- Sélectionner **Créer un ticket** à partir d'une commande client.
- Sélectionner **Créer un ticket** dans la liste des éléments de ligne de commande d'une commande client.
- Sélectionner **Créer un ticket** à partir d'un enregistrement d'interaction.
- Sélection de **Nouveau** dans la vue de liste Tickets de commande.

Le système affiche la page d'admission du ticket de commande une fois que l'agent a sélectionné un service lié à la commande dans le modal du sélecteur de type de ticket. L'agent peut saisir les détails de ticket de commande suivants :

- **Compte** : le compte de la commande.
- **Périmètre de la demande : l'agent** peut créer un ticket pour les lignes de commande d'une seule commande ou pour plusieurs commandes complètes.
- **Numéro de commande** : numéro de commande associé au ticket de commande. Ce champ est obligatoire pour les tickets créés à partir de la liste des éléments de ligne de commande sur une commande client.
- **Description brève** : une brève description du ticket de commande.

Selon l'endroit à partir duquel l'agent crée le ticket de commande, certains de ces champs sont renseignés automatiquement. Par exemple, le **champ d'application de la demande** affiche les éléments suivants :

- **Éléments de ligne spécifiques, commande unique** : si l'agent sélectionne **Créer un ticket** à partir de la liste Éléments de ligne de commande d'une commande client.
- **Commandes multiples** : si l'agent sélectionne **Créer un ticket** à partir d'une commande client.

Traduction automatique

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

Après avoir enregistré l'enregistrement d'admission, l'agent peut voir la page d'enregistrement du ticket de commande avec les éléments de ligne de ticket créés à partir de commandes de clients ou de lignes de commandes de clients.

Ticket de commande et états des éléments de ligne de ticket de commande

Les tickets de commande et les éléments de ligne de ticket de commande passent par différents états à mesure que les agents travaillent à la résolution des lignes de ticket individuelles dans les tickets de commande.

États des tickets de commandes

Les tickets de commande peuvent être dans les états répertoriés dans le tableau suivant. Les actions disponibles sur l'enregistrement du ticket de commande permettent aux agents de faire passer les tickets d'un état à un autre.

États des tickets de commandes

État	Description
Brouillon	Le ticket de commande est à l'état Brouillon. Sélectionnez **Soumettre** sur la page d'enregistrement du ticket de commande pour déplacer le ticket de commande et tous les éléments de ligne de ticket de commande actuellement à l'état Brouillon vers Nouveau.
Nouvelle	Le ticket de commande a été soumis et est dans l'état Nouveau. Sélectionnez **Me l'affecter** sur la page d'enregistrement pour affecter le ticket à l'utilisateur connecté et déplacer le ticket de commande et tous les éléments de ligne de ticket de commande actuellement dans l'état Nouveau vers Travail en cours.
Travail en cours	L'agent affecté travaille sur le ticket de commande. Sélectionnez les actions suivantes : • **Demander des informations** : utilisez cette action pour demander des informations supplémentaires au contact ou au consommateur. L'état passe à En attente d'informations. • **Résoudre le ticket** : utilisez cette action pour proposer une résolution au contact ou au consommateur. L'état passe de Travail en cours à Résolu.
En attente d'infos	L'agent attend que le contact fournisse les informations demandées pour le ticket de commande. Sélectionnez **Informations reçues** pour déplacer le ticket de commande vers Travail en cours.
Résolu	L'agent a proposé une résolution pour le ticket de commande au contact. Sélectionnez **Fermer le ticket** sur la page d'enregistrement pour déplacer le ticket de commande vers Fermé.

Traduction automatique

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

États des tickets de commandes (suite)

État	Description
Fermé	Le ticket de commande a été résolu et la résolution a été acceptée par le contact. Lorsque tous les éléments de ligne d'un ticket de commande sont dans un état terminal, le ticket peut être défini sur Fermé. Les États finaux comprennent : • Résolu : accepté • Résolu : refusé • Annulé
Annulé	Le ticket de commande a été annulé. Sélectionnez **Annuler** pour annuler un ticket de commande. **Remarque :** Vous ne pouvez annuler que les tickets de commande ayant l'état Brouillon.

États des éléments de ligne de ticket de commande

Les éléments de ligne de ticket de commande peuvent être dans les états répertoriés dans la table suivante. Les éléments de ligne de ticket d'un ticket de commande peuvent se trouver dans différents états pendant que l'agent travaille à la résolution de chaque problème.

États des éléments de ligne de ticket de commande

État	Description
Brouillon	L'élément de ligne de ticket de commande est à l'état Brouillon. Lorsqu'un ticket de commande est créé et est à l'état Brouillon, les éléments de ligne de ticket de commande associés sont également à l'état Brouillon.
Nouvelle	L'élément de ligne de ticket de commande est dans l'état Nouveau. Lorsqu'un ticket de commande est soumis et déplacé vers l'état Nouveau, les éléments de ligne de ticket de commande associés qui sont actuellement à l'état Brouillon sont également déplacés vers l'état Nouveau.
Travail en cours	L'agent affecté travaille sur l'élément de ligne du ticket de commande.
En attente d'infos	L'agent affecté a demandé des informations supplémentaires sur l'élément de ligne de ticket de commande et attend une réponse.
Résolu : accepté	Le changement apporté à l'élément de ligne de ticket de commande a été accepté.
Résolu : refusé	Le changement apporté à l'élément de ligne de ticket de commande a été refusé.

Traduction automatique

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

États des éléments de ligne de ticket de commande (suite)

État	Description
Annulé	L'élément de ligne de ticket de commande a été annulé.

Synchronisation de l'état d'un ticket de commande avec les éléments de ligne du ticket de commande

Les changements d'état d'un ticket de commande peuvent entraîner des changements d'état pour les éléments de ligne de ticket de commande associés. Ces changements sont détaillés dans le tableau suivant.

Ticket de commande et états des éléments de ligne de ticket de commande

État du ticket de commande	Élément de ligne de ticket de commande Tate
Brouillon	L'enregistrement d'un nouveau ticket de commande crée le ticket à l'état de brouillon. Les éléments de ligne de ticket de commande pour le ticket de commande sont également créés à l'état Brouillon.
Nouvelle	Lorsqu'un agent soumet un ticket de commande, l'état passe de Brouillon à Nouveau. Les états des éléments de ligne de ticket de commande associés qui sont actuellement à l'état Brouillon sont également définis sur Nouveau.
Travail en cours	Lorsqu'un agent sélectionne **Me l'affecter** sur un ticket de commande à l'état Nouveau, l'état passe de Nouveau à Travail en cours. Les états des éléments de ligne de ticket de commande associés sont également définis sur Travail en cours. Si l'un des éléments de ligne de ticket est défini sur Travail en cours, le ticket est également défini sur Travail en cours.
Résolu	Si un ticket est défini sur Résolu, l'état de chacun des éléments de ligne de ticket est également défini sur Résolu. Si tous les éléments de ligne de ticket sont résolus, le ticket est défini sur Résolu.
Fermé	Lorsque tous les éléments de ligne d'un ticket de commande sont dans un état terminal, le ticket peut être défini sur Fermé. Les États finaux comprennent : • Résolu : accepté • Résolu : refusé • Annulé Lorsqu'un agent **sélectionne Fermer le ticket** sur un ticket de commande à l'état Solution proposée, le système met à jour l'état sur Fermé.
Annulé	Lorsqu'un utilisateur sélectionne **l'option Annuler** sur un ticket de commande à l'état Brouillon, le système met à jour l'état sur Annulé. Les états des éléments de ligne de ticket de commande associés au ticket de commande sont également définis sur Annulé.

Traduction automatique

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

Ticket de commande et états des éléments de ligne de ticket de commande (suite)

État du ticket de commande	Élément de ligne de ticket de commande Tate
	Remarque : Vous ne pouvez annuler que les tickets de commande ayant l'état Brouillon.

Création d'un ticket de commande

Les agents peuvent créer des tickets de commande à partir d'une commande client, d'un enregistrement d'interaction ou de la vue de liste Tickets de commande dans Espace de travail configurable de CSM.

Les agents peuvent créer des tickets de commande de l'une des manières suivantes :

- Sélectionner **Créer un ticket** à partir d'une commande client.
- Sélectionner **Créer un ticket** dans la liste des éléments de ligne de commande d'une commande client. (Cette action est activée si une ou plusieurs lignes de commande sont sélectionnées.)
- Sélectionner **Créer un ticket** à partir d'un enregistrement d'interaction.
- Sélection de **Nouveau** dans la vue de liste Tickets de commande.

Après avoir lancé un ticket de commande, l'agent peut sélectionner un service lié à la commande à partir du modal du sélecteur de type de ticket. Ce modal affiche les services disponibles pour les tickets de commande, tels que Demande de changement de commande ou Litige de commande.

La sélection **de Créer un ticket** dans la fenêtre modale du sélecteur de type de ticket affiche le formulaire d'admission Créer un nouveau ticket de commande dans lequel l'agent peut saisir les détails suivants du ticket de commande :

- **Compte** : le compte de la commande.
- **Périmètre de la demande : l'agent** peut créer un ticket pour les lignes de commande d'une seule commande ou pour plusieurs commandes complètes.
- **Numéro de commande** : numéro de commande associé au ticket de commande.
- **Description brève** : une brève description du ticket de commande.

Remarque :
Selon l'endroit à partir duquel l'agent crée le ticket de commande, certains de ces champs sont renseignés automatiquement.

Si **vous sélectionnez Enregistrer** sur le formulaire d'admission, la page d'enregistrement du ticket de commande s'affiche. À partir de cet enregistrement, les agents peuvent :

- Ajoutez des lignes de commande au ticket de commande.
- Supprimez des lignes de commande du ticket de commande.
- Créez de nouveaux éléments de ligne de ticket de commande.
- Modifiez les détails des éléments de ligne de ticket de commande.
- Affecter des éléments de ligne de ticket de commande à eux-mêmes.

Traduction automatique

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

La sélection **de l'option Soumettre** sur l'enregistrement du ticket de commande fait basculer le ticket de commande et les éléments de ligne de ticket de commande actuellement à l'état Brouillon vers l'état Nouveau. Une fois dans l'état Nouveau, les agents peuvent commencer à résoudre le ticket de commande. Cela peut inclure la création de tâches pour les éléments de ligne de ticket de commande et leur affectation aux membres de l'équipe.

Périmètre de la demande

Un agent peut créer les types de tickets de commande suivants :

- Tickets qui référencent une ou plusieurs lignes de commande à partir d'une seule commande client.
- Tickets qui font référence à plusieurs commandes clients complètes.

L'enregistrement du ticket de commande comprend le champ **Périmètre de la demande** . Selon l'endroit où l'agent lance la création d'un ticket de commande, ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des valeurs suivantes :

- **Éléments de ligne spécifiques, commande unique** : le système crée un ticket de commande et convertit les lignes de commande sélectionnées de la commande client en éléments de ligne de ticket sur ce ticket de commande.
- **Commandes multiples** : le système crée un ticket de commande et convertit l'en-tête de commande de chaque commande client en un élément de ligne de ticket sur ce ticket de commande.

Par exemple, si un agent crée un ticket de commande en sélectionnant **Créer un ticket** sur une commande client, le périmètre de la demande est **Commandes multiples**. Si un agent sélectionne une ou plusieurs lignes de commande, puis sélectionne Créer un **ticket** à partir de la liste Éléments de ligne de commande d'une commande client, le périmètre de la demande est **Éléments de ligne spécifiques, Commande unique**.

Ajouter des commandes et des éléments de ligne de commande à un ticket de commande

Les tickets de commande incluent une liste des éléments de ligne de ticket de commande. Selon la façon dont le ticket de commande est créé, ces éléments de ligne de ticket représentent soit des commandes client, soit des lignes de commande d'une seule commande.

Une fois qu'un ticket de commande a été créé, les agents peuvent ajouter des commandes ou des lignes de commande supplémentaires à ce ticket en sélectionnant **Ajouter** dans la barre d'action Ligne de ticket de commande. Si vous sélectionnez cette action, une fenêtre modale affiche des informations en fonction des valeurs contenues dans le champ **Table d'origine** et le champ **Numéro de commande** de l'enregistrement de ticket.

- Si la **table d'origine** est définie sur Commande de clients et que le champ **Numéro de commande** est vide, le modal du sélecteur de type de ticket affiche une liste de commandes associées au compte sélectionné dans le champ **Compte** . Le modal du sélecteur de type de ticket affiche « Ajouter des commandes au ticket ».
- Si la **table d'origine** est définie sur Commande de clients et que le champ **Numéro de commande** inclut une commande, le modal du sélecteur de type de ticket affiche une liste de lignes de commande associées à cette commande. L'en-tête du modal du sélecteur de type de ticket est « Ajouter des lignes de commande au ticket ».

Traduction automatique

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

L'agent peut sélectionner un élément de ligne dans le modal, puis sélectionner **Ajouter** pour l'ajouter au ticket de commande en tant qu'élément de ligne de ticket de commande.

Créer un ticket de commande

Créez un ticket de commande pour une commande client ou pour les lignes de commande sélectionnées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procédure

1. Dans Espace de travail configurable de CSM, créez un ticket de commande de l'une des façons suivantes.
   - Sélectionnez **Créer un ticket** à partir d'une commande client.
   - Sélectionnez **Créer un ticket** dans la liste des éléments de ligne de commande d'une commande client. (Cette action d'interface utilisateur est activée si une ou plusieurs lignes de commande sont sélectionnées.)
   - Sélectionnez **Créer un ticket** à partir d'un enregistrement d'interaction.
   - Sélectionnez **Nouveau** dans la vue de liste Tickets de commande.
2. Sélectionnez un service lié à la commande dans le modal du sélecteur de type de ticket, puis sélectionnez **Créer un ticket**.
   Ce modal affiche les services disponibles pour les tickets de commande, tels que Demande de changement de commande ou Litige de commande.
3. Renseignez les détails suivants dans le formulaire d'admission Créer un nouveau ticket de commande.
   - **Compte** : le compte de la commande.
   - **Périmètre de la demande : l'agent** peut créer un ticket pour les lignes de commande d'une seule commande ou pour plusieurs commandes complètes.
   - **Numéro de commande** : numéro de commande associé au ticket de commande.
   - **Description brève** : une brève description du ticket de commande.

   Selon l'endroit à partir duquel vous créez le ticket de commande, certains de ces champs sont renseignés automatiquement avec des informations provenant de la commande client ou des enregistrements d'interaction.

   Remarque :
   Les valeurs par défaut qui ont été configurées pour un enregistrement de définition de service peuvent remplir automatiquement les champs de l'enregistrement de ticket de commande. Si les valeurs des champs **Compte**, **Contact** ou **Contrat** sont également définies dans l'enregistrement de définition de service sélectionné, ces valeurs sont prioritaires sur les valeurs de l'enregistrement de commande client.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'enregistrement du formulaire d'admission Créer un nouveau ticket de commande crée l'enregistrement du ticket de commande à l'état Brouillon.
5. Affichez les détails de l'enregistrement du ticket de commande et les éléments de ligne du ticket de commande et apportez les changements nécessaires.

   Vous pouvez effectuer les tâches suivantes lorsque le ticket de commande est à l'état Brouillon :

Traduction automatique

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

- Ajoutez des commandes ou des lignes de commande au ticket de commande.
- Supprimez des commandes ou des lignes de commande du ticket de commande.
- Créez de nouveaux éléments de ligne de ticket de commande.
- Modifiez les détails des éléments de ligne de ticket de commande.
- Affectez-vous des éléments de ligne de ticket de commande.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'envoi de l'enregistrement de ticket de commande déplace le ticket de commande et les éléments de ligne de ticket de commande actuellement à l'état Brouillon vers l'état Nouveau et vous permet de commencer à travailler à la résolution du ticket de commande.

Que faire ensuite

Après avoir soumis un ticket de commande, vous pouvez :

- Ajouter ou supprimer des commandes ou des lignes de commande à un ticket de commande
- Créer de nouvelles lignes de ticket de commande pour un ticket de commande
- Modifier les informations contenues dans les enregistrements de lignes de ticket de commande
- Créer des tâches pour les lignes de ticket de commande et les affecter à d'autres utilisateurs

Ajouter des commandes ou des lignes de commande à un ticket de commande

Ajoutez des commandes ou des lignes de commande à un ticket de commande existant. Vous pouvez également supprimer des commandes ou des lignes de commande d'un ticket de commande existant.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout de commandes ou de lignes de commande à un ticket existant est déterminé par la valeur du champ **Périmètre de la demande** de l'enregistrement du ticket de commande.

- Si la valeur est **Éléments de ligne spécifiques, Commande unique**, vous pouvez ajouter des lignes de commande au ticket.
- Si la valeur est **Plusieurs commandes**, vous pouvez ajouter des commandes au ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de ticket de commande dans Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez **Ajouter** dans la liste Ligne de ticket de commande.
3. Sélectionnez les commandes ou les lignes de commande souhaitées dans le modal résultant.

   - **Ajouter des commandes au ticket** : affiche les commandes disponibles.
   - **Ajouter des lignes de commande au ticket** : affiche les lignes de commande disponibles.

4. Sélectionnez **Ajouter** dans le modal.
   Le système ajoute les commandes ou lignes de commande sélectionnées à la liste Ligne de ticket de commande.

Créer un nouvel élément de ligne de ticket de commande pour un ticket de commande

Créez un nouvel élément de ligne de ticket de commande pour un ticket de commande existant.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de ticket de commande dans Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Ligne de ticket de commande.
   Cela ouvre un enregistrement Créer une nouvelle ligne de ticket de commande dans un sous-onglet distinct.
3. Renseignez les détails du nouvel élément de ligne de ticket de commande.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système ajoute la nouvelle ligne de ticket de commande à la liste de lignes de ticket de commande.

Modifier un élément de ligne de ticket de commande

Modifiez un ou plusieurs éléments de ligne de ticket de commande pour un ticket de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de ticket de commande dans Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez un élément de ligne de ticket de commande dans la liste Ligne de ticket de commande.
3. Sélectionnez **Modifier** pour afficher le panneau Modifier l'élément.
4. Modifiez les champs souhaités.

   Remarque :
   Pour les tickets créés pour plusieurs commandes complètes, les agents peuvent uniquement apporter des modifications à l'en-tête de commande, comme des changements de dates et d'emplacements d'expédition.

5. Sélectionnez **Mettre à jour** en bas du panneau Modifier l'élément.

Créer une tâche pour un élément de ligne de ticket de commande

Créez une tâche pour un élément de ligne de ticket de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de ticket de commande dans Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez un élément de ligne de ticket de commande dans la liste Ligne de ticket de commande.
3. Sélectionnez **Créer une tâche** pour afficher le formulaire Créer une nouvelle tâche de ligne de ticket.
4. Saisissez les informations dans les champs du formulaire.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système affiche le nouvel enregistrement de tâche de ligne de ticket.

Formulaire de ticket de commande

Le formulaire de ticket de commande affiche les détails d'un ticket de commande.

Traduction automatique

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

Champs de formulaire de ticket de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement. Le préfixe des numéros de la table Ticket de commande est ORDCS.
Compte	Nom de la société pour laquelle le ticket de commande est ouvert.
Contact	Nom du contact client pour le ticket de commande.
Périmètre de la demande	Identifie l'étendue du changement pour un ticket de commande Les agents peuvent utiliser ce champ pour sélectionner le type de changement pour un ticket de commande. • **Éléments de ligne spécifiques, commande unique** : définit un ou plusieurs éléments de ligne de commande comme source des éléments de ligne de ticket. • **Commandes multiples** : définit une ou plusieurs commandes complètes comme source des éléments de ligne de ticket. Sélectionner **des éléments de ligne spécifiques, Commande unique** définit le champ de **table d'origine** sur « Élément de ligne de commande » et rend le champ **Numéro de commande** obligatoire. Lorsque l'utilisateur sélectionne le numéro de commande dans le champ **Numéro de commande** et **sélectionne Ajouter** sur le formulaire Ticket de commande, le système affiche le modal Ajouter des lignes de commande au ticket. Ce modal répertorie les lignes de commande du numéro de commande spécifié. La sélection de **plusieurs commandes** définit le champ **de la table d'origine** sur « Commande client ».
Numéro de commande	Référence à la commande de client. Si le champ **Périmètre de la demande** est défini sur « Éléments de ligne spécifiques, commande unique », ce champ devient obligatoire.
Canal	La méthode utilisée par le client pour initier le contact et pour l'ouverture du ticket. • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Social
Service	Le service qui a été sélectionné à partir du sélecteur de service lors de la création du ticket de commande.

Traduction automatique

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

Champs de formulaire de ticket de commande (suite)

Champ	Description
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Si vous sélectionnez un actif dans le champ **Actif** et que l'actif a un produit associé, le champ **Produit** est automatiquement mis à jour. Un produit peut être associé à plusieurs actifs.
Actif	Le numéro de balise ou de série de l'actif impliqué dans ce ticket.
Base d'installation	Le champ Base d’installation vous aide à suivre les produits et services achetés par un client, la façon dont ils ont été installés ou mis en service, ainsi que la configuration détaillée de chaque élément installé.
Table d'origine	Affiche la table où le ticket de commande a été initié.
Description brève	Brève description du problème ou de la demande.
Doit être surveillé	Lorsque cette option est cochée, le système envoie une notification à l’agent dans le champ **Affecté à** . La notification comprend le numéro, l'état, la priorité et une brève description du ticket.
Ouverte le	La date et l'heure d'ouverture du ticket.
Priorité	La priorité affectée : • 1 — Critique • 2 — Élevée • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Groupe d'affectation	Le groupe d'agents du service client affecté.
Affecté à	L'agent affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Contrat	Numéro de contrat associé au ticket de commande.
Droit	L'autorisation associée à ce ticket. Les autorisations disponibles pour la sélection dans le canal de liste de référence correspondent au canal de création du ticket. Les autorisations disponibles sont filtrées en fonction des paramètres définis dans les champs **Compte**, **Contrat**, **Produit** et **Actif** . Si une seule autorisation est disponible pour ce ticket, elle est automatiquement ajoutée au champ **Autorisation**.
Contact du partenaire	Nom du contact du partenaire.
Partenaire	Le nom de la société partenaire.
Société parente	Enregistrement parent pour le ticket de commande.
Code de résolution	Liste de choix indiquant les états de résolution pour le ticket. Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.

Traduction automatique

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

Champs de formulaire de ticket de commande (suite)

Champ	Description
	L'application Order Operations Case Management ajoute les codes de résolution suivants au champ Code de **résolution** : • Changement approuvé • Ajout d'un produit de remplacement
Demander un code de motif	• Augmenter la demande • Changement dans le contrat • Entrée initiale incorrecte • Autre

Formulaire d'élément de ligne de ticket de commande

Le formulaire d'élément de ligne de ticket de commande affiche les détails d'une ligne de ticket de commande dans un enregistrement de ticket.

Champs de formulaire d'élément de ligne de ticket de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement. Le préfixe des numéros de la table Ligne de ticket de commande est ORDCSL.
Ticket parent	Affiche la ligne de commande connexe.
Numéro de ligne de commande	Le ticket parent pour l'enregistrement de l'élément de ligne de commande.
Compte	Nom de la société pour laquelle le ticket de commande est ouvert.
Contact	Nom du contact client pour le ticket de commande.
Offre de produits	Offre de produits pour l'élément de ligne de ticket de commande.
Spécification de produit	Spécification du produit pour l'élément de ligne de ticket de commande.
Modèle de produit	
Description brève	Brève description de l'enregistrement de l'élément de ligne du ticket de commande.
État	État de l'enregistrement de l'élément de ligne du ticket de commande : • Brouillon • Nouveau • Travail en cours • En attente d'infos • Résolu : accepté

Traduction automatique

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

Champs de formulaire d'élément de ligne de ticket de commande (suite)

Champ	Description
	• Résolu : refusé • Annulé
Priorité	Priorité de l'enregistrement de l'élément de ligne de ticket de commande : • 1 – Critique • 2 – Élevé • 3 – Modéré • 4 - Faible • 5 - Planification
Affecté à	L'agent affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Groupe d'affectation	Le groupe d'agents du service client affecté.
Produit vendu	Un produit, un composant ou un service qui a été vendu à un compte ou à un consommateur.
Demander un code de motif	Motif pour lequel le client demande un changement de l'élément de ligne de ticket de commande. • Augmenter la demande • Changement dans le contrat • Entrée initiale incorrecte • Autre
Quantité commandée	Stocke la quantité commandée d'origine.
Quantité demandée	Stocke le changement de quantité demandé.
Quantité approuvée	Stocke le changement de quantité approuvé par l'agent.
Date de début attendue	
Date prévue demandée	
Date prévue approuvée	
Emplacement d'expédition actuel	Stocke l'emplacement d'expédition d'origine.
Emplacement d'expédition demandé	Stocke le changement demandé dans l'emplacement d'expédition.
Code de résolution	Liste de choix indiquant les états de résolution pour le ticket.
Fermer les notes	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé.
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par le client ajoutés au flux d'activité.
Notes de travail	Commentaires et informations ajoutés au flux d'activité qui ne sont disponibles que pour les utilisateurs internes.

Traduction automatique

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

Composants installés avec Order Operations Case Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Order Operations Case Management, notamment les tables, les rôles et les définitions de service.

Tables

L'application Order Operations Case Management ajoute les tables suivantes.

Tables Order Operations Case Management

Table	Description
Ticket de commande [sn_order_case]	Stocke les enregistrements de tickets de commande. Cette table étend la table Ticket [sn_customerservice_case]. Les enregistrements de la table Ticket de commande utilisent le préfixe **ORDCS.**
Ligne de ticket de commande [sn_order_case_line]	Stocke les éléments de ligne de ticket créés pour les tickets de commande. Cette table étend la table Ligne de ticket [sn_case_line]. Les demandeurs et les prestataires peuvent utiliser cette table pour capturer les commandes et les lignes de commande en tant qu'éléments de ligne sur un ticket de commande pour lequel ils souhaitent demander des changements de commande, résoudre des litiges ou effectuer des demandes. Les enregistrements de la table Ligne de ticket de commande utilisent le préfixe **ORDCSL.**

L'application Order Operations Case Management utilise également les tables suivantes de l'application Lignes de tickets et workflows .

Tables de lignes de tickets et de workflows

Table	Description
Ligne de ticket [sn_case_line]	La table Ligne de ticket stocke les enregistrements d'éléments de ligne de ticket. Cette table étend la table Tâche. Le préfixe pour les enregistrements de lignes de tickets est **CSL.**
Caractéristique de ligne de ticket [sn_case_line_characteristic]	Le formulaire Caractéristique de ligne de ticket affiche les détails d'un élément de ligne de ticket dans un enregistrement de ticket.

Traduction automatique

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

Tables de lignes de tickets et de workflows (suite)

Table	Description
	Le préfixe pour les enregistrements de caractéristiques de lignes de tickets est **CSLC**.
Tâche de ligne de ticket [sn_case_line_task]	La table Tâche de ligne de ticket stocke les tâches associées aux éléments de ligne de ticket. Cette table étend la table Tâche de ticket. Le préfixe pour les enregistrements de tâches de lignes de tickets est **CSLTASK.**

Rôles

L'application Order Operations Case Management inclut des rôles qui fournissent un accès aux tickets de commande et aux éléments de ligne de ticket de commande. Elle met également à jour certains rôles existants pour fournir ce même accès.

Rôles Order Operations Case Management

Rôle	Description	Inclut des rôles
Agent de ticket de commande [sn_order_case.agent]	Permet de créer, de lire et de mettre à jour l'accès à : • Tickets de commandes • Éléments de ligne de ticket de commande • Caractéristiques de lignes de tickets • Tâches de tickets de commandes • Tâches de lignes de tickets de commandes Permet d'accéder en lecture à : • Ordres • Éléments de ligne de commande • Caractéristiques de lignes de commandes	• sn_customerservice_agent • sn_order_case.créateur • sn_order_case.rédacteur • sn_order.menu_navigation • sn_order_case.supprimer
Gestionnaire d'agent de ticket de commande [sn_order_case.agent_manager]	Permet de créer, de lire et de mettre à jour l'accès à : • Tickets de commandes • Éléments de ligne de ticket de commande	• sn_customerservice_manager • sn_order_case.agent • sn_order_case.visionneur_rapport_reportag

Traduction automatique

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

Rôles Order Operations Case Management (suite)

Rôle	Description	Inclut des rôles
	• Caractéristiques de lignes de tickets • Tâches de tickets de commandes • Tâches de lignes de tickets de commandes Ce rôle peut également remplacer les actions de l'agent.	
Visionneur de ticket de commande [sn_order_case.viewer]	Permet d'accéder en lecture aux enregistrements suivants : • Tickets de commandes • Éléments de ligne de ticket de commande • Caractéristiques de lignes de tickets	sn_case_line.characteristic_viewer
Créateur de ticket de commande [sn_order_case.créateur]	Permet de créer un accès aux enregistrements suivants : • Tickets de commandes • Éléments de ligne de ticket de commande • Caractéristiques de lignes de tickets	• sn_order_case.visionneuse • sn_case_line.characteristic_creator
Rédacteur de ticket de commande [sn_order_case.écrivain]	Permet d'accéder en écriture aux enregistrements suivants : • Tickets de commandes • Éléments de ligne de ticket de commande • Caractéristiques de lignes de tickets	• sn_order_case.visionneuse • sn_case_line.auteur_caractéristique
sn_order_case.supprimer	Permet de supprimer l'accès aux tickets de commande et aux éléments de ligne de ticket.	• sn_order_case.visionneuse • sn_case_line.featureistic_delete

Traduction automatique

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

Rôles Order Operations Case Management (suite)

Rôle	Description	Inclut des rôles
	Remarque : Une fois qu'un ticket a été soumis, seuls les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent supprimer un ticket de commande ou des éléments de ligne de ticket.	
Visionneuse de rapports de tickets de commandes [sn_order_case.visionneur_rapport]	Rôle de visionneur de rapports pour les tables Ticket de commande et Ligne de ticket de commande. Ce rôle peut afficher les rapports pour les tickets de commande.	
sn_order_case.menu_navigation	Permet d'accéder aux menus de navigation des tickets de commande.	
sn_caseline_characteristic.visionneuse	Permet d'accéder en lecture aux enregistrements des caractéristiques de ligne de ticket si l'utilisateur a accès aux éléments de ligne de ticket.	
sn_caseline_characteristic.créateur	Permet de créer un accès aux enregistrements de caractéristiques de ligne de ticket si l'utilisateur a accès aux éléments de ligne de ticket.	sn_caseline_characteristic.visionneuse
sn_caseline_characteristic.writer	Permet de mettre à jour l'accès aux enregistrements des caractéristiques de ligne de ticket si l'utilisateur a accès aux éléments de ligne de ticket.	sn_caseline_characteristic.visionneuse
sn_caseline_characteristic.supprimer	Permet de supprimer l'accès aux enregistrements de caractéristiques de ligne de ticket si l'utilisateur a accès aux éléments de ligne de ticket.	sn_caseline_characteristic.visionneuse
sn_caseline_characteristic.visionneur_rapport_reporting	Rôle de visionneur de rapports pour la table Caractéristique de ligne de ticket.	
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Ce rôle fournit l'accès aux tâches de ticket et aux informations de ticket associées. Pour l'application Order Operations Case Management, lorsqu'une	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Traduction automatique

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

Rôles Order Operations Case Management (suite)

Rôle	Description	Inclut des rôles
	tâche de ligne de ticket est affectée à un agent de tâche de ticket, cet agent dispose d'un accès en lecture aux enregistrements suivants : • Ticket de commande • Élément de ligne de ticket de commande • Caractéristique de ligne de ticket Lorsqu'une tâche de ligne de ticket est affectée à un agent de tâche de ticket, le nom de l'agent et le groupe d'affectation sont ajoutés aux champs **Utilisateurs contributeurs** et **Groupes de contributeurs** de l'enregistrement de ticket de commande. Si le champ **Affecté à** de l'enregistrement de tâche de la ligne de ticket change, ces champs sont mis à jour.	

Définitions de services et catégories de définitions de services

L'application Order Operations Case Management fournit les définitions de service de ticket de commande suivantes. Ces définitions de service appartiennent à la catégorie de définition de service Commandes, qui stocke les services pour les problèmes liés aux commandes. Lors de la création d'un ticket, les agents peuvent sélectionner la définition de service souhaitée dans le sélecteur de type de ticket.

Remarque :
L'administrateur système doit activer ces définitions de service. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services** et filtrez la liste pour afficher les définitions de service à partir de la table Ticket de commande [sn_order_case].

Pour plus d'informations sur les définitions et les catégories de services, consultez les rubriques suivantes :

- Définitions du service
- Catégories de définition des services

Traduction automatique

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

Définitions de services de tickets de commandes

Définition du service	Description
Demande de changement de commande	Demandez un changement des lignes de commande pour une ou plusieurs commandes. • Type : Après-vente • Table : Ticket de commande [sn_order_case] • Produits : Tous • Catégorie de définition du service : Commandes
Litige lié à une commande	Contestez une commande entière ou des lignes de commande spécifiques d'une commande. • Type : Après-vente • Table : Ticket de commande [sn_order_case] • Produits : Tous • Catégorie de définition du service : commandes

Configuration des notes de gestion spéciale

L'application Order Operations Case Management inclut une configuration pour les notes de gestion spéciale sur la table Ticket de commande [sn_order_case]. Pour afficher cet enregistrement, accédez à **Notes de gestion spéciale** > **Configuration**.

La configuration de la table Ticket de commande comprend les champs connexes suivants :

- Compte
- Contact
- Modèle de produit
- Produit vendu
- Base d'installation
- Affecté à

Cette configuration inclut une condition qui crée des notes de gestion spéciale pour les tickets de commande dont la priorité est P1 - Critique. Il comprend également les informations suivantes :

- **Description brève** : Problème urgent signalé.
- **Message** : Ce ticket est défini comme critique. Faites un suivi immédiat.

Pour plus d'informations, voir Notes de gestion spéciale.

Traduction automatique

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

Règles d'archivage des tickets de commande

L'application Gestion des tickets d'opérations de commande inclut des règles d'archivage qui archivent des tickets de commande plus anciens.

Opérations de commande Règles d'archivage de Gestion des tickets

Règle d'archivage	Description
Archiver le ticket de commande	Cette règle archive les enregistrements de tickets de commandes fermés depuis plus de 2 ans. L'archivage de ces enregistrements de tickets de commande archive également les enregistrements suivants : • Tâches de tickets de commandes • Lignes de tickets de commandes • Caractéristiques de lignes de tickets • Tâches de lignes de tickets de commandes
Archiver la ligne de ticket de commande	Cette règle archive les enregistrements de ligne de ticket de commande fermés depuis plus de 2 ans. L'archivage de ces enregistrements de tickets de commande archive également les enregistrements suivants : • Caractéristiques de lignes de tickets • Tâches de lignes de tickets de commandes

Les enregistrements de tickets de commandes archivés depuis plus de 5 ans sont supprimés. La suppression de ces enregistrements supprime également les enregistrements suivants :

- Tâches de tickets de commandes
- Éléments de ligne de ticket de commande
- Caractéristiques de lignes de tickets
- Tâches de lignes de tickets de commandes

Workflows de tickets de commandes

L'application Gestion des tickets d'opérations de commande comprend des flux secondaires qui fournissent le mappage entre une commande client et un ticket de commande. Ces flux secondaires sont utilisés lorsqu'un agent crée un ticket de commande à partir d'une commande client.

Ces flux secondaires créent le mappage des données entre deux entités différentes : 1) la commande client et 2) le ticket de commande. Par exemple, lors du mappage d'une commande client à des éléments de ligne de ticket de commande, les entités partagent certains champs tels que **Compte**, **Contact** et **Contrat**. Le mappage de données copie ces valeurs de champ de la commande client vers les éléments de ligne de ticket de commande sur le ticket de commande.

Traduction automatique

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

- Si un ticket de commande est créé en sélectionnant **Créer un ticket** à partir d'une commande client :
  - Le **champ d'application de la demande** est défini sur **Commandes multiples**.
  - Le mappage copie les données des en-têtes de commande sélectionnés pour créer des éléments de ligne de ticket de commande.
- Si un ticket de commande est créé en sélectionnant **Créer un ticket** dans la liste Éléments de ligne de commande d'une commande client.
  - Le **champ d'application de la demande** est défini sur **Éléments de ligne spécifiques, commande unique**.
  - Le mappage copie les données des lignes de commande sélectionnées pour créer des éléments de ligne de ticket, et copie les caractéristiques de ligne de commande vers les caractéristiques d'élément de ligne de ticket.

Flux secondaires :

- **Éléments primitifs : commande vers ticket de commande pour des demandes multiples**
  - Entrées : ID de commandes, ID de ticket de commande
  - Action : créer un élément de ligne de ticket : demande multiple

    Crée un élément de ligne de ticket de commande sur le ticket de commande en fonction de la commande client.
- **Éléments primitifs : commande vers ticket de commande pour une demande unique**
  - Entrées : ID de commande, ID de ticket de commande, ID sélectionnés
  - Action : créer un élément de ligne de ticket : demande unique

    Crée des éléments de ligne de ticket de commande en fonction des éléments de ligne de commande sélectionnés à partir de la commande client.

Pour afficher ces flux secondaires, accédez à **Tout** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow** et sélectionnez **Flux secondaires** sur la page d'accueil du studio de workflow.

Lignes de tickets et workflows

L'application Lignes de tickets et workflows permet de référencer plusieurs éléments de ligne sur un enregistrement de ticket. Les agents peuvent utiliser ces éléments de ligne pour capturer, suivre et résoudre plusieurs problèmes associés dans un seul ticket.

L'application Lignes de tickets et workflows fournit le cadre de travail d'un type de ticket pour gérer plusieurs problèmes connexes. Par exemple, le type de ticket Commandes disponible avec l'application Gestion des tickets d'opérations de commandes est un exemple. Ce type de ticket permet aux agents de créer des tickets avec des éléments de ligne de ticket, pour plusieurs commandes ou pour plusieurs lignes de commande au sein d'une même commande.

Les éléments de ligne de ticket permettent aux agents de suivre plusieurs problèmes pour le même ticket. Les agents peuvent résoudre ces différents problèmes, représentés par des éléments de ligne de ticket, de manière indépendante avant de résoudre et de fermer le ticket. Les agents peuvent effectuer différentes actions sur différents éléments de ligne de ticket en fonction des besoins.

Cette application prend en charge différents types d'éléments de ligne en fonction de la source du ticket. Ces éléments de ligne peuvent inclure des entités telles que des

Traduction automatique

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

commandes ou des lignes de commande, des factures ou des lignes de factures, des contrats et des produits vendus. Chaque élément de ligne de ticket est mappé à une ligne d'entité (par exemple, une ligne de commande) et possède son propre processus de résolution.

Avantages de l'utilisation des éléments de ligne de ticket

L'utilisation de l'application Lignes de tickets et workflows offre les avantages suivants :

- Identifiez quand une commande ne peut pas être entièrement remplie et recommandez d'autres éléments.
- Traitez les changements de commande en cours et les changements initiés par le client, tels que les changements d'articles, de quantités ou de dates d'expédition demandées.
- Traitez les exceptions de commandes et gérez le processus d'approbation et d'exécution.
- Gérez les fournisseurs en créant des tickets de fournisseur pour des questions liées à la commande, telles que l'augmentation ou la diminution de la quantité, les problèmes de qualité ou le suivi de l'état.

Module d'extension Lignes de tickets et workflows

L'application Lignes de tickets et workflows (com.sn_case_line) permet à la table Ticket de stocker plusieurs éléments de ligne sur un enregistrement de ticket. Ces éléments de ligne sont des instances de produits et peuvent être étendus pour diverses entités telles que les commandes, les lignes de commande, les factures, les lignes de factures et les contrats.

L'application Lignes de tickets et workflows inclut une vue de liste Éléments de ligne de tickets dans le Interface utilisateur principale. Pour accéder à la liste des éléments de ligne de ticket, accédez à **Tout** > **Service clientèle** > **Tickets** > **Tous les éléments de ligne**.

L'application d'application Lignes de tickets et workflows inclut également des tables et des rôles. Pour plus d'informations, voir Composants installés avec les lignes de ticket et les workflows.

L'application Lignes de tickets et workflows est disponible dans le ServiceNow Store.

Demander des applications dans l'App Store

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

Information associée

Pages de tickets de commandes

Pages d'enregistrement de lignes de tickets

L'application Lignes de tickets et workflows inclut des pages d'enregistrement qui affichent les éléments de ligne de ticket, les caractéristiques de ligne de ticket et les tâches de ligne de ticket dans Espace de travail configurable de CSM.

Les pages d'enregistrement suivantes utilisent la page d'enregistrement par défaut de CSM pour afficher les informations sur la ligne de ticket, la tâche de ligne de ticket et les caractéristiques de ligne de ticket dans l'espace de travail configurable CSM.

Traduction automatique

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

Pages d'enregistrement de lignes de tickets

Page d'élément de ligne de ticket	La page d'élément de ligne de ticket affiche les détails d'un élément de ligne de ticket, y compris les informations sur le client et le produit, le changement demandé à la quantité commandée, le lieu d'expédition et les dates estimées.
Page de tâche de ligne de ticket	La page de tâche de ligne de ticket affiche des informations sur une tâche créée pour un élément de ligne de ticket.
Page des caractéristiques de ligne de tickets	La page d'enregistrement des caractéristiques de la ligne de ticket affiche des détails sur l'offre de produits incluse dans un élément de ligne de ticket.

Page d'élément de ligne de ticket

La page d'élément de ligne de ticket affiche des informations sur un élément de ligne de ticket associé à un ticket.

La page d'élément de ligne de ticket affiche les détails d'un élément de ligne de ticket, y compris les informations sur le client et le produit, le changement demandé à la quantité commandée, le lieu d'expédition et les dates estimées.

Onglets de page d'élément de ligne de ticket

La page d'élément de ligne de ticket comprend les onglets suivants :

- Détails : affiche les détails de l'élément de ligne de ticket, y compris les informations sur la commande et le compte, les quantités commandées et demandées et les informations d'expédition.
- Tâches : affiche les tâches créées pour l'élément de ligne de ticket.
- Caractéristiques : affiche les caractéristiques spécifiques de l'élément de ligne de ticket.

Panneau latéral contextuel

Le panneau latéral contextuel de la page de l'élément de ligne de ticket comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page d'élément de ligne de ticket inclut les onglets suivants.

- Informations d'enregistrement
- Pièces jointes
- Modèles

Actions d'interface utilisateur de la page d'élément de ligne de ticket

La page de ligne de ticket inclut les actions suivantes.

Actions de page de ligne de ticket

Action	Description
Créer une tâche de ligne de ticket	S'affiche dans la barre d'actions de l'élément de ligne de ticket.

Traduction automatique

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

Actions de page de ligne de ticket (suite)

Action	Description
	Pour créer une tâche de ligne de ticket : 1. Sélectionnez **Créer une tâche de ligne de ticket** pour afficher un enregistrement Créer une nouvelle tâche de ligne de ticket dans un onglet distinct. 2. Saisissez des informations dans cet enregistrement et sélectionnez **Enregistrer** pour créer l'enregistrement de tâche de ligne de ticket. Les tâches de ligne de ticket sont ajoutées à l'onglet Tâches de l'enregistrement de ligne de ticket.
Enregistrer	S'affiche dans la barre d'actions de l'élément de ligne de ticket. La sélection de cette action enregistre les changements apportés à l'enregistrement d'élément de ligne de ticket.
Supprimer	S'affiche dans le menu Actions supplémentaires. La sélection de cette action affiche une fenêtre contextuelle de confirmation. Sélectionnez **OK** pour terminer l'action de suppression. • Rôle d'agent : peut supprimer les enregistrements d'éléments de ligne de ticket à l'état Brouillon. • Rôle administrateur : peut supprimer des enregistrements d'éléments de ligne de ticket dans n'importe quel état.

Page de tâche de ligne de ticket

La page de tâche de ligne de ticket affiche des informations sur une tâche créée pour un élément de ligne de ticket.

Les agents peuvent utiliser la page de tâche de ligne de ticket pour afficher des informations sur une tâche de ligne de ticket et pour affecter la tâche à d'autres utilisateurs.

Onglets de la page de tâche de ligne de ticket

La page de tâche de ligne de ticket comprend les onglets suivants :

- Détails : affiche les détails de la tâche de ligne de ticket, y compris le ticket parent et l'élément de ligne de ticket, le compte et le contact, ainsi que le groupe affecté et l'utilisateur.
- SLA : affiche les SLA de la tâche de ligne de ticket.
- Temps passé : affiche le temps travaillé sur la tâche de ligne de ticket.

Panneau latéral contextuel

Le panneau latéral contextuel de la page de ligne de ticket comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page de tâche de ligne de ticket comprend les onglets suivants.

Traduction automatique

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

- Informations d'enregistrement
- Pièces jointes
- Modèles

Flux d'activité

Le flux d’activité sur la page de tâche de ligne de ticket affiche une liste des activités se produisant sur l’enregistrement de tâche de ligne de ticket.

Le flux d’activité peut être réduit pour fournir une vue rapide des activités du ticket ou développé pour fournir plus de détails sur les activités individuelles.

Les agents peuvent utiliser le flux d’activité pour publier des notes de travail et des commentaires sur la tâche de ligne de ticket et pour afficher une liste des activités de la tâche.

États des éléments de ligne de ticket

Un élément de ligne de ticket peut se trouver dans l’un des différents états pendant que les agents travaillent à la résolution d’un ticket et des éléments de ligne de ticket associés. Les éléments de ligne de ticket d’un ticket peuvent être dans différents états pendant que l’agent travaille à la résolution de chaque problème.

États des éléments de ligne de ticket

État	Description
Brouillon	L’élément de ligne de ticket est à l’état Brouillon. Lorsqu’un ticket est créé et qu’il est à l’état Brouillon, les éléments de ligne de ticket associés sont également créés à l’état Brouillon.
Nouvelle	L’élément de ligne de ticket est dans l’état Nouveau. Lorsqu’un ticket est soumis et déplacé vers l’état Nouveau, les éléments de ligne de ticket associés qui sont actuellement à l’état Brouillon sont également déplacés vers l’état Nouveau.
Travail en cours	L’agent affecté travaille sur l’élément de ligne de ticket.
En attente d'infos	L’agent affecté a demandé des informations supplémentaires sur l’élément de ligne de ticket et attend une réponse.
Résolu : accepté	Le changement apporté à l’élément de ligne de ticket a été accepté.
Résolu : refusé	Le changement apporté à l’élément de ligne de ticket a été refusé.
Annulé	L’élément de ligne de ticket a été annulé.

Synchronisation de l’état d’un ticket avec les éléments de ligne de ticket

L’application Lignes de tickets et workflows synchronise l’état des éléments de ligne de ticket avec le ticket parent.

Traduction automatique

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

États du ticket et des éléments de ligne de ticket

État	Description
Brouillon	Lorsqu'un ticket est créé pour un élément à plusieurs lignes, tel qu'une commande, de nouveaux éléments de ligne de ticket sont également créés. Le ticket et les éléments de ligne de ticket sont créés à l'état Brouillon.
Nouvelle	Lorsqu'un ticket est soumis, l'état passe de Brouillon à Nouveau. Les états des éléments de ligne de ticket associés qui sont actuellement à l'état Brouillon sont également définis sur Nouveau.
Travail en cours	Lorsqu'un agent **sélectionne Me l'affecter** sur un ticket à l'état Nouveau, l'état est mis à jour de Nouveau à Travail en cours. Les états des éléments de ligne de ticket de commande associés actuellement à l'état Nouveau sont également définis sur Travail en cours. Si l'un des éléments de ligne de ticket associés est défini sur Travail en cours, le ticket est défini sur Travail en cours.
Résolu	Lorsqu'un ticket est défini sur Résolu, l'état de chaque élément de ligne de ticket associé est également défini sur Résolu. Si tous les éléments de ligne de ticket sont résolus, le ticket est défini sur Résolu.
Fermé	Si tous les éléments de ligne de ticket sont dans un état terminal, le ticket peut être défini sur Fermé. Les États finaux comprennent : • Résolu : accepté • Résolu : refusé • Annulé
Annulé	Lorsqu'un ticket à l'état Brouillon est défini sur Annulé, l'état de chaque élément de ligne de ticket associé est également défini sur Annulé. **Remarque :** Les agents ne peuvent annuler que les tickets ayant l'état Brouillon.

Création d'éléments de ligne de ticket et de tâches de ligne de ticket

Les agents peuvent créer des éléments de ligne de ticket pour les tickets et créer des tâches pour les éléments de ligne de ticket.

Création de lignes de ticket

Pour créer un enregistrement de ligne de ticket :

Traduction automatique

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

- Espace de travail configurable de CSM: ouvrir un ticket et sélectionner **Nouveau** dans la barre d'action de liste de lignes de tickets pour ouvrir un nouvel enregistrement de ligne de ticket à l'état Brouillon.
- Interface utilisateur principale: ouvrez un ticket et sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Lignes de ticket sur l'enregistrement de ticket pour ouvrir un nouvel enregistrement de ligne de ticket à l'état Brouillon.

Les informations des champs suivants sont copiées à partir du ticket parent :

- Compte
- Contact
- Ticket parent
- Priorité
- Groupe d'affectation
- Affecté à

Si un produit groupé est ajouté à un enregistrement d'élément de ligne de ticket, le système crée un élément de ligne de ticket pour chaque composant du lot après que l'agent a enregistré le nouvel enregistrement d'élément de ligne de ticket. Les caractéristiques de ligne de ticket sont également créées pour chaque composant.

Créer une tâche de ligne de ticket

L'enregistrement d'élément de ligne de ticket inclut une action **Créer une tâche de ligne de ticket** que les agents peuvent utiliser pour créer des tâches pour un élément de ligne de ticket.

1. Ouvrez un enregistrement d'élément de ligne de ticket.
2. Sélectionnez **Créer une tâche de ligne de ticket** pour ouvrir un formulaire Créer une tâche de ligne de ticket.

   Certains champs de ce formulaire sont renseignés automatiquement avec des détails provenant de l'enregistrement de ligne de ticket.
3. Entrez des informations supplémentaires si nécessaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour créer l'enregistrement de tâche de ligne de ticket.

   Les tâches de ligne de ticket apparaissent dans l'onglet Tâches de l'enregistrement de l'élément de ligne de ticket.

Barre d'actions de la liste de lignes de tickets

Dans Espace de travail configurable de CSM, la barre d'action de la liste de lignes de ticket apparaît en haut du composant de liste de lignes de ticket d'un enregistrement de ticket.

Les agents peuvent ajouter des lignes de ticket à partir d'entités existantes, telles que des commandes ou des factures, ou créer de nouvelles lignes de ticket.

- **Nouveau** : ouvre un enregistrement Créer une nouvelle ligne de ticket dans un onglet distinct. Renseignez les champs et sélectionnez **Enregistrer** pour ajouter la ligne de ticket à la liste.
- **Ajouter** : affiche le modal Ajouter des lignes au ticket. Sélectionnez une ou plusieurs lignes, puis sélectionnez **Ajouter** pour ajouter les lignes de ticket sélectionnées à la liste.

Traduction automatique

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

Après avoir sélectionné une ligne de ticket, les utilisateurs peuvent modifier les détails de la ligne de ticket, s'affecter une ligne de ticket ou supprimer une ligne de ticket.

- **Modifier** : affiche les détails de la ligne de ticket sélectionnée dans un panneau. Apportez les modifications nécessaires et sélectionnez **Mettre à jour** en bas du panneau.
- **M'affecter** : affecte la ligne de ticket sélectionnée à l'utilisateur actuel.
- **Supprimer** : supprime la ligne de ticket sélectionnée. Sélectionnez **Supprimer tout** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Formulaire d'élément de ligne de ticket

Le formulaire d'élément de ligne de ticket affiche les détails d'un élément de ligne de ticket dans un enregistrement de ticket.

Les agents peuvent utiliser le formulaire d'élément de ligne de ticket pour créer un nouvel enregistrement d'élément de ligne de ticket et pour afficher et modifier un enregistrement d'élément de ligne de ticket existant. Lors de la modification, les agents peuvent :

- Changer le code de motif
- Modifier la priorité, le destinataire et le contact

Pour accéder à un enregistrement d'élément de ligne de ticket, accédez à **Tout** > **Service clientèle** > **Tickets** > **Tous les éléments de ligne** et sélectionnez un enregistrement. Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent accéder à cette liste : administrateur système, agent du service clientèle et gestionnaire du service clientèle.

Le formulaire d'élément de ligne de ticket inclut les listes connexes suivantes :

- Tâches de lignes de tickets
- Caractéristiques de lignes de tickets

Champs de formulaire d'élément de ligne de ticket

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement. Le préfixe des numéros de la table Ligne de ticket est **CSL.**
Numéro de ticket parent	Ticket parent de l'enregistrement d'élément de ligne de ticket. Ce champ est obligatoire.
Ligne de ticket parent	Ligne de ticket parente de l'enregistrement d'élément de ligne de ticket. Ce champ prend en charge la hiérarchie des lignes de ticket.
Ligne de ticket supérieur	Ligne de ticket supérieure de l'enregistrement d'élément de ligne de ticket. Ce champ prend en charge la hiérarchie des lignes de ticket.
Compte	Nom de la société pour laquelle le ticket est ouvert.
Contact	Nom du contact client pour le ticket.
Offre de produits	Ce champ fait référence à la table Offre de produits [sn_prd_pm_product_offering].
État	Un enregistrement d'élément de ligne de ticket peut être dans l'un des états suivants :

Traduction automatique

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

Champs de formulaire d'élément de ligne de ticket (suite)

Champ	Description
	• Brouillon • Nouveau • Travail en cours • En attente d'infos • Résolu : accepté • Résolu : refusé • Annulé Si tous les éléments de ligne de ticket d'un enregistrement sont dans l'un des états terminaux suivants, le système synchronise l'état de l'enregistrement avec l'état de l'élément de ligne de ticket : • Résolu : accepté • Résolu : refusé • Annulé Les actions telles que **Soumettre le ticket** et **M'affecter** changent l'état du ticket et les lignes de ticket.
Priorité	Priorité de l'enregistrement de ligne de ticket : • 1 – Critique • 2 – Élevé • 3 – Modéré • 4 - Faible • 5 - Planification
Affecté à	L'agent affecté à l'enregistrement d'élément de ligne de ticket.
Spécification de produit	Ce champ est une référence à la table des spécifications de produit [sn_prd_pm_product_specification].
Produit vendu	
Modèle de produit	Ce champ est une référence à la table Modèle de produit [cmdb_model].
Description brève	Brève description de l'enregistrement de l'élément de ligne de ticket.
Code de résolution	Code qui indique l'état de résolution de l'enregistrement d'élément de ligne de ticket.

Traduction automatique

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

Champs de formulaire d'élément de ligne de ticket (suite)

Champ	Description
	• Changement approuvé • Ajout d'un produit de remplacement
Demander un code de motif	La raison du changement demandé. Peut être différent pour chaque élément de ligne de ticket. • Augmenter la demande • Changement dans le contrat • Entrée initiale incorrecte • Néant
Notes de résolution	L'agent peut utiliser ce champ pour spécifier comment il a pris la décision d'accepter ou de refuser un changement apporté à un élément de ligne de ticket.
Utilisateurs contributeurs	Ce champ est renseigné lorsqu'une tâche de ligne de ticket est affectée à un agent de tâche de ticket.
Groupes de contributeurs	Ce champ est renseigné lorsqu'une tâche de ligne de ticket est affectée à un agent de tâche de ticket.
Notes de travail	Permet aux utilisateurs de publier des notes de travail dans l'enregistrement.

Formulaire de tâche de ligne de ticket

Le formulaire de tâche de ligne de ticket affiche des détails sur une tâche de ligne de ticket associée à un élément de ligne de ticket sur un enregistrement de ticket.

Champs de formulaire de tâche de ligne de ticket

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement. Le préfixe des numéros de la table Tâche de ligne de ticket est CSLTASK.
Ticket parent	Le ticket parent de l'élément de ligne de ticket.
Compte	Nom de la société pour laquelle le ticket parent est ouvert.
Contact	Nom du contact client pour le ticket parent.
Ligne de ticket	Numéro de l'élément de ligne de ticket pour lequel la tâche est créée.
État	État de la tâche de ligne de ticket : • Ouvert • Fermé
Priorité	Priorité de la tâche de ligne de ticket :

Traduction automatique

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

Champs de formulaire de tâche de ligne de ticket (suite)

Champ	Description
	• 1 – Critique • 2 – Élevé • 3 – Modéré • 4 - Faible
Groupe d'affectation	Le groupe d'agents du service client affecté.
Affecté à	Agent affecté à la tâche de ligne de ticket.
Objet	Objet de la tâche de ligne de ticket.
Description	Une description plus longue et plus détaillée de la tâche de ligne de ticket.
Liste de notes de travail	Liste des utilisateurs intéressés par la tâche de ticket. Ces utilisateurs reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche de ticket.
Notes de travail	Informations sur la tâche de ticket et les mesures prises pour la résoudre. Les notes de travail sont publiées dans le flux d'activité et ne sont visibles que par les utilisateurs internes.
Commentaires supplémentaires	Commentaires et informations sur la tâche de ticket visibles par le client. Des commentaires supplémentaires sont publiés dans le flux d'activité.

Formulaire de caractéristique de ligne de ticket

Le formulaire de caractéristique de ligne de ticket affiche des détails sur l'offre de produit incluse dans un élément de ligne de ticket.

Champs de formulaire des caractéristiques de ligne de ticket

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement. Le préfixe des numéros de la table Caractéristiques de ligne de ticket est **CSLC**.
Ligne de ticket	Élément de ligne de ticket auquel cette caractéristique appartient. Ce champ est une référence à la table Ligne de ticket.
Caractéristique	Ce champ est une référence à la table Caractéristiques [sn_prd_pm_characteristic].
Option de la caractéristique	Ce champ est une référence à la table des options de caractéristiques [sn_prd_pm_characteristic_option].
Valeur caractéristique	Valeur d'une caractéristique.

Composants installés avec les lignes de ticket et les workflows

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Lignes de tickets et workflows, y compris les tables et les rôles.

Traduction automatique

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

Tables installées avec les lignes de ticket et les workflows

Tables de lignes de tickets et de workflows

Ligne de ticket [sn_case_line]	La table Ligne de ticket stocke les enregistrements d'éléments de ligne de ticket créés pour les tickets parents. Cette table étend la table Ticket. Le préfixe pour les enregistrements de lignes de tickets est **CSL.**
Tâche de ligne de ticket [sn_case_line_task]	La table Tâche de ligne de ticket stocke les tâches associées aux éléments de ligne de ticket. Cette table étend la table Tâche de ticket. Le préfixe pour les enregistrements de tâches de lignes de tickets est **CSLTASK.**
Caractéristique de ligne de ticket [sn_case_line_characteristic]	Le formulaire Caractéristique de la ligne de ticket affiche des détails sur l'offre de produit incluse dans une ligne de ticket. Le préfixe pour les enregistrements de caractéristiques de lignes de tickets est **CSLC**.

Rôles

L'application Lignes de ticket et workflows inclut des rôles qui permettent d'accéder aux enregistrements d'élément de ligne de ticket et de caractéristique de ligne de ticket. Elle met également à jour certains rôles existants pour fournir ce même accès.

Lignes de tickets et rôles de workflow

Rôle	Description	Inclut des rôles
sn_case_line.characteristic_creator	Cet utilisateur peut créer des enregistrements de caractéristiques de ligne de ticket s'il a accès à l'enregistrement d'élément de ligne de ticket parent.	sn_case _characteristic_viewer
sn_case_line.auteur_caractéristique	Cet utilisateur peut mettre à jour les enregistrements de caractéristiques de ligne de ticket s'il a accès à l'enregistrement d'élément de ligne de ticket parent.	sn_case _characteristic_viewer
sn_case_line.featureistic_delete	Cet utilisateur peut supprimer les enregistrements de caractéristiques de ligne de ticket s'il a accès à l'enregistrement d'élément de ligne de ticket parent.	sn_case _characteristic_viewer
sn_case_line.characteristic_viewer	Cet utilisateur peut afficher les enregistrements des caractéristiques de ligne de ticket s'il a accès à l'enregistrement de l'élément de ligne de ticket parent.	

Traduction automatique

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

Lignes de tickets et rôles de workflow (suite)

Rôle	Description	Inclut des rôles
sn_case_line.feature_report_viewer	Cet utilisateur peut afficher les rapports pour la table des caractéristiques de ligne de ticket s'il a accès à l'enregistrement de l'élément de ligne de ticket parent.	
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Il s'agit d'un rôle existant. L'agent de la tâche de ticket dispose d'un accès en lecture, en écriture et en création pour les tâches de ligne de ticket : • Si l'agent de tâche de ticket est l'utilisateur affecté sur la tâche de ticket (assigned_to). • Si l'agent de tâche de ticket appartient au même groupe d'affectation que l'utilisateur affecté. L'agent de la tâche de ticket dispose d'un accès en lecture aux éléments suivants : • Le ticket de commande parent et les éléments de ligne de ticket. • La caractéristique de ligne de ticket s'ils ont un accès en lecture à l'élément de ligne de ticket associé. • Enregistrements de compte et de contact pour le ticket de commande parent. L'agent de tâche de ticket peut mettre à jour les notes de travail, les commentaires, les pièces jointes et la liste de surveillance du ticket de commande parent et des éléments de ligne de ticket.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito • sn_csm_case_types.service_definition_view
Agent de service client [sn_customerservice_agent]	Il s'agit d'un rôle existant. Le rôle d'agent du service clientèle dispose d'autorisations de lecture,	Pour plus d'informations, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

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

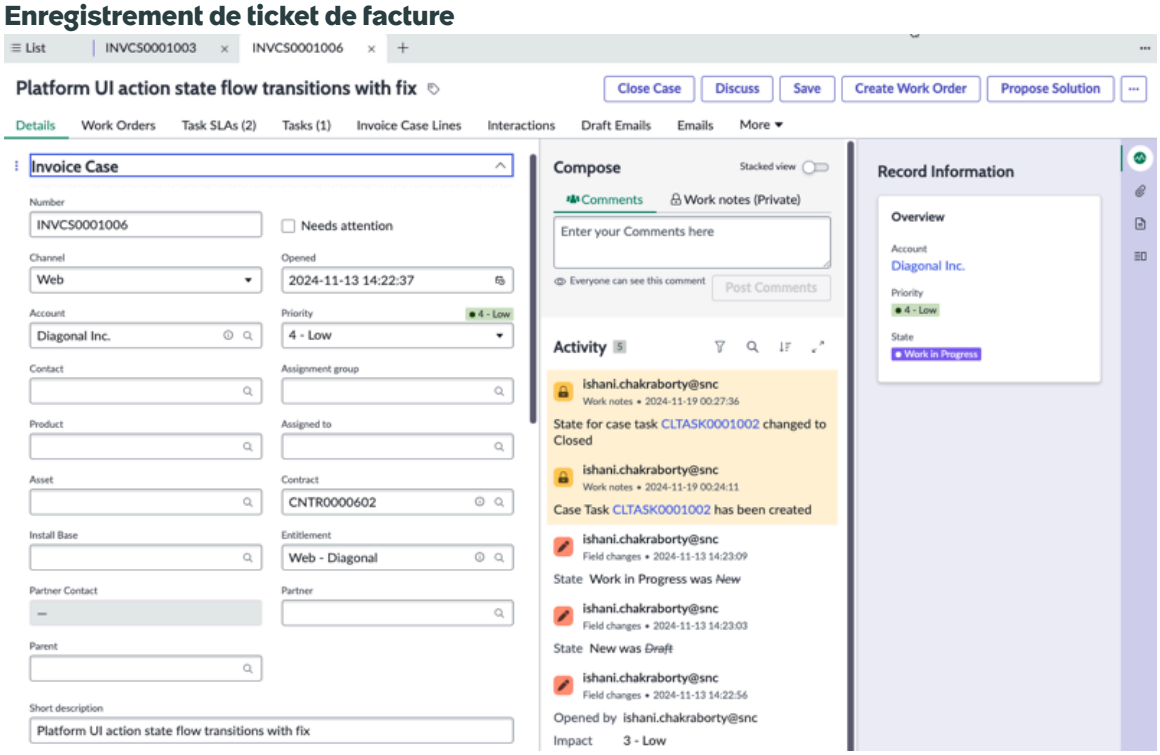
Lignes de tickets et rôles de workflow (suite)

Rôle	Description	Inclut des rôles
	d'écriture et de mise à jour pour les tables suivantes : • Ligne de ticket • Tâche de ligne de ticket • Caractéristique de ligne de ticket	

Gestion des tickets pour les opérations de factures

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures permet aux agents du service clientèle de créer des tickets pour des lignes spécifiques à partir d'une ou de plusieurs factures.

Enregistrement de ticket de facture



L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures inclut le type de ticket de facture. Ce type de ticket offre la possibilité de référencer plusieurs factures ou lignes de facture comme lignes de ticket sur un enregistrement de ticket de facture. En utilisant des lignes de ticket, les agents peuvent suivre plusieurs problèmes pour un même ticket de facture et résoudre les problèmes dans chaque ligne de ticket de manière indépendante avant de résoudre et de fermer le ticket de facture.

Utilisez les tickets de factures pour gérer des problèmes tels que les litiges relatifs aux factures ou les corrections demandées. Avec cette application, les agents peuvent créer un ticket de facture et ajouter les factures ou les lignes de facture qui sont contestées ou qui doivent être corrigées. Les agents peuvent travailler sur le ticket, créer des tâches de ticket pour d'autres membres de l'équipe selon les besoins ou affecter des lignes de ticket à d'autres agents.

Traduction automatique

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

Avantages de l'utilisation des tickets de factures

Les entreprises peuvent rencontrer des problèmes de factures pour de nombreuses raisons, notamment des écarts de prix ou de quantité ou des produits ou services incorrects. Les problèmes de factures peuvent également résulter de détails client incorrects, tels que des emplacements de facturation ou d'expédition incorrects. Le tableau suivant fournit quelques exemples de ces problèmes et des tickets de factures qui en résultent.

Exemples de tickets de factures

Motif	Exemple de cas
Ajustements des prix	La quantité d'articles facturés ne correspond pas à ce qui a été commandé ou livré, ce qui entraîne une sous-facturation ou une surfacturation.
Écarts de prix	Le montant facturé ne correspond pas au prix convenu ou aux conditions contractuelles, telles que des remises, des calculs de taxes ou des prix unitaires incorrects.
Informations client incorrectes	La facture contient des erreurs dans le nom, l'adresse ou les informations de facturation du client, ce qui peut affecter le traitement des paiements.
Éléments manquants ou incorrects	Une facture inclut des produits ou des services qui n'ont pas été livrés, ou omet des éléments qui ont été livrés mais non facturés.
Erreurs de numéro de pièce ou d'UGS	Les numéros de pièce ou les SKU indiqués sur la facture ne correspondent pas aux produits qui ont été commandés ou livrés, ce qui entraîne une confusion ou des erreurs dans l'inventaire et le traitement des paiements.
Problèmes de devises	Une facture est émise dans la mauvaise devise ou sans taux de conversion appropriés, ce qui crée des écarts dans le montant du paiement.
Unité de mesure (UdM) incorrecte	L'unité de mesure (par exemple, quantité par boîte, par mètre, par kilogramme) sur la facture est incorrecte, ce qui entraîne une confusion ou des erreurs dans les calculs de prix et de quantité.
Litige sur le prix négocié, les remises ou les promotions	La facture reflète un prix différent de celui négocié, ou les remises et promotions ne sont pas appliquées, ce qui entraîne un litige sur le montant final dû.
Numéro de facture incorrect	Le numéro de facture ne suit pas la bonne séquence, ce qui entraîne des problèmes de comptabilité ou de suivi.

Vue d'ensemble de la création d'un ticket de facture

La table suivante fournit une vue d'ensemble du processus de création d'un ticket de facture. Pour connaître les étapes détaillées, consultez Créer un ticket de facture.

Étapes de création d'un ticket de facture

Étape	Description
Création d'un ticket de facture	Un agent peut créer un ticket de facture à partir Espace de travail configurable de CSM de Interface utilisateur principale ou de en sélectionnant **Nouveau** dans la vue de liste Tickets de facture.

Traduction automatique

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

Étapes de création d'un ticket de facture (suite)

Étape	Description
Affichage de l'enregistrement du ticket de facture	Après avoir créé un enregistrement de ticket de facture, les agents peuvent : • Ajouter des factures ou des lignes de facture au ticket. • Supprimez des factures ou des lignes de facture du ticket. • Créer de nouvelles lignes de ticket de facture. • Modifiez les détails des lignes de ticket de facture. • Affecter des lignes de tickets de factures à elles-mêmes. • Créez des tâches pour les lignes de ticket de facture.
Soumission de l'enregistrement de ticket de facture	Si vous sélectionnez **Enregistrer** dans l'enregistrement de ticket de facture, le ticket de facture passe à l'état Brouillon. Après avoir examiné les détails de l'enregistrement, l'agent peut sélectionner **Soumettre** sur l'enregistrement de ticket de facture pour déplacer le ticket de facture et les lignes de ticket de facture vers l'état Nouveau. Une fois dans l'état Nouveau, les agents peuvent commencer à résoudre le ticket de facture. Cela inclut la création de tâches pour les lignes de ticket de facture, leur affectation à d'autres agents ou membres de l'équipe et le suivi de la progression du ticket.

Gestion des tickets pour le module d'extension Invoice Operations

Gestion des tickets pour Opérations de factures (com.sn_csm_invoice) est une application de gestion des tickets pour le traitement des demandes de support sur les factures ou les lignes de facture. Cette application permet aux clients de traiter les demandes de service de facture telles que les litiges ou les demandes de factures.

Remarque :
L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures dépend de l'application Lignes de tickets et workflows (com.sn_case_line).

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures comprend des vues de listes pour Espace de travail configurable de CSM et Interface utilisateur principale.

- Dans Espace de travail configurable de CSM, développez la catégorie de liste **Tickets de factures** dans l'onglet Listes.
- Dans Interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Ticket de facture**.

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures comprend également des tables, des rôles, des définitions de service, le type de ticket de facture et d'autres

Traduction automatique

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

composants. Pour plus d'informations, voir Composants installés avec Gestion des tickets pour les opérations de facture.

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures est disponible dans le ServiceNow Store.

Demander des applications dans l'App Store

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

Pages de tickets de factures

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures comprend des pages d'enregistrement qui affichent les tickets de factures et les lignes de tickets de factures dans Espace de travail configurable de CSM.

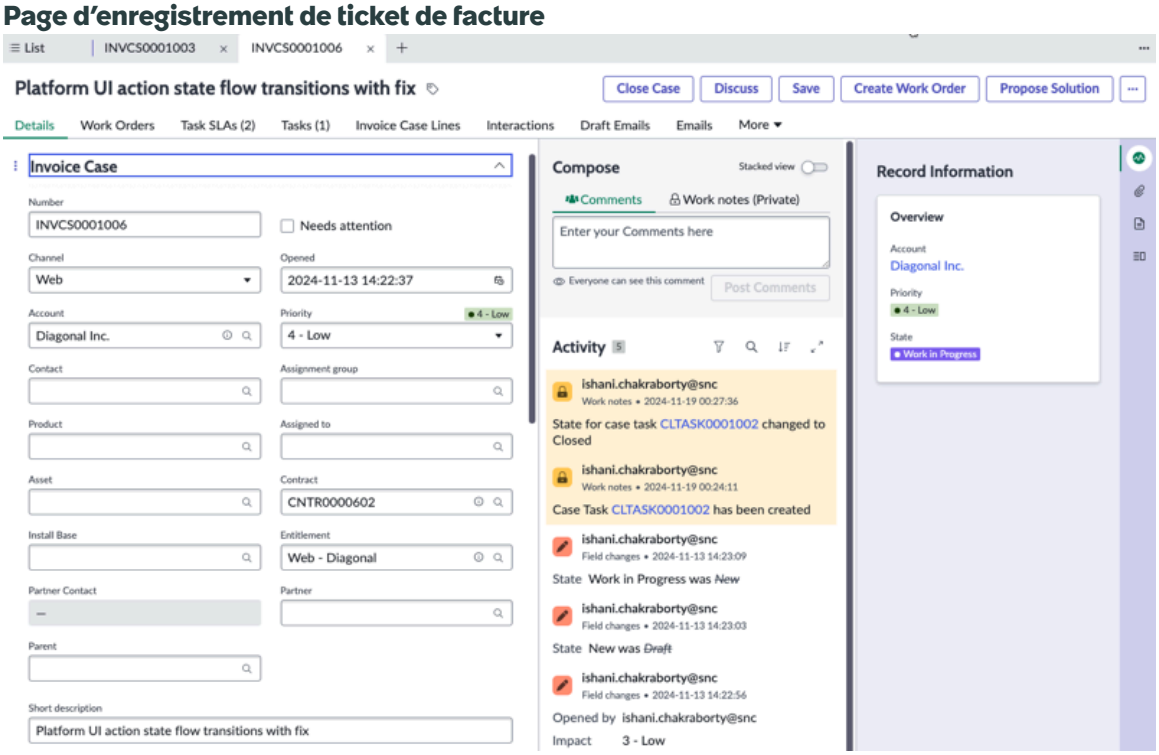
L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures permet aux agents de créer des tickets de factures qui font référence aux factures client et aux lignes de facture. À l'aide des tickets de facture, les agents peuvent gérer et suivre les demandes des clients et les actions entreprises pour répondre à ces demandes.

Les tickets de factures contiennent des lignes de tickets de factures, qui représentent les lignes d'une seule facture ou de factures multiples. L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures comprend les pages d'enregistrement suivantes dans lesquelles afficher ces informations dans Espace de travail configurable de CSM.

Page d'enregistrement de ticket de facture

La page d'enregistrement de ticket de facture affiche des informations sur les tickets de facture et la liste associée des lignes de ticket de facture.

Page d'enregistrement de ticket de facture



Traduction automatique

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

Les agents du service client utilisent cette page pour effectuer les actions suivantes :

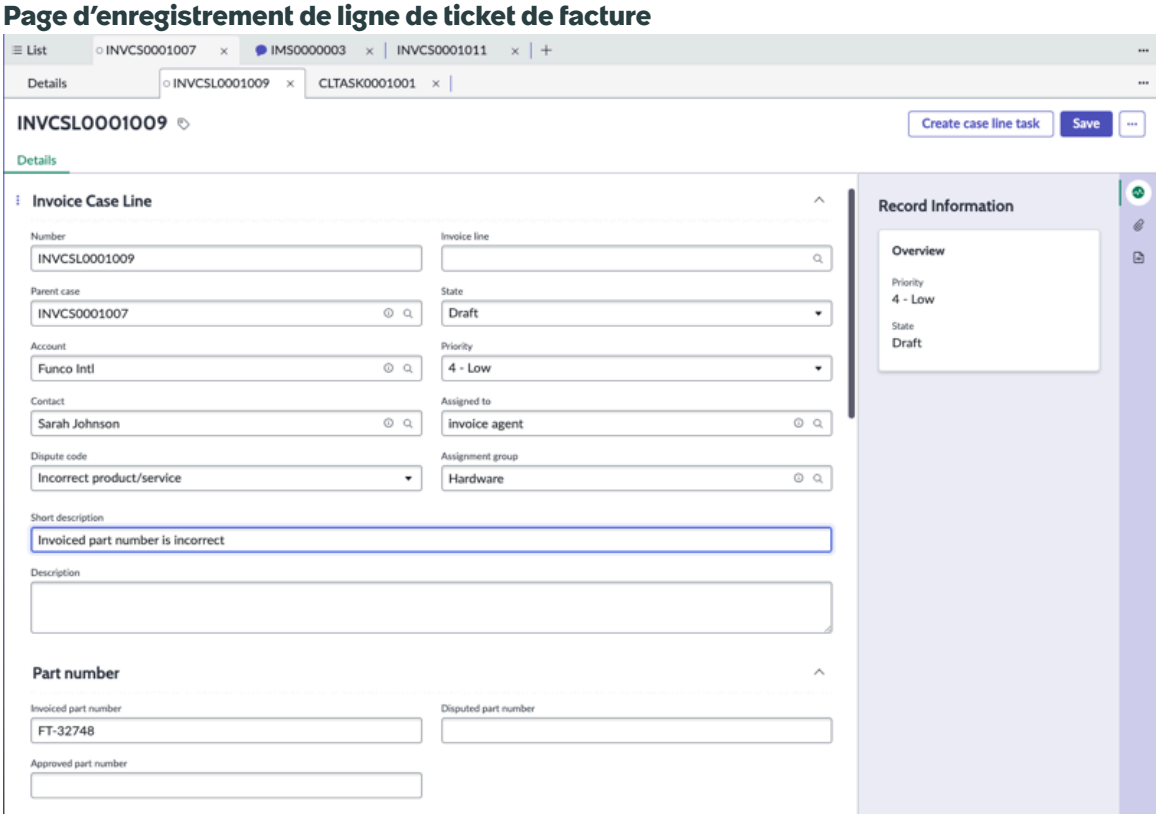
- Ajoutez des factures ou des lignes de facture au ticket de facture.
- Supprimez des factures ou des lignes de facture du ticket de facture.
- Créer de nouvelles lignes de ticket de facture.
- Modifiez les détails des lignes de ticket de facture.
- S'affecter des lignes de ticket de facture.

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures utilise la page d'enregistrement par défaut de CSM pour afficher les enregistrements de tickets de facture dans Espace de travail configurable de CSM.

Page d'enregistrement de ligne de ticket de facture

La page d'enregistrement Ligne de ticket de facture affiche des informations sur une ligne de ticket de facture associée à un ticket de facture.

Page d'enregistrement de ligne de ticket de facture



L'enregistrement Ligne de ticket de facture affiche les détails d'une ligne de ticket de facture, y compris les informations sur le client et le produit, la quantité facturée, les remises de facture et les emplacements de facturation et d'expédition. À partir de cette page, les agents peuvent sélectionner **Créer une tâche de ligne de ticket** afin de créer des tâches pour les lignes de ticket de facture.

États du ticket de facture et de la ligne du ticket de facture

Les tickets de facture et les lignes de ticket de facture passent par plusieurs états différents à mesure que les agents travaillent à la résolution des lignes de ticket individuelles dans les tickets de facture.

Traduction automatique

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

États des tickets de factures

Les tickets de factures peuvent être dans les états répertoriés dans la table suivante. Les actions disponibles sur l'enregistrement de ticket de facture permettent aux agents de faire passer les tickets d'un état à un autre.

États des tickets de factures

État	Description
Brouillon	Le ticket de facture est à l'état Brouillon. Sélectionnez **Soumettre le ticket** sur la page d'enregistrement du ticket de facture pour déplacer le ticket de facture et toutes les lignes de ticket de facture actuellement à l'état Brouillon vers Nouveau.
Nouvelle	Le ticket de facture a été soumis et est dans l'état Nouveau. Sélectionnez **Me l'affecter** sur la page d'enregistrement pour affecter le ticket à l'utilisateur connecté et déplacer le ticket de facture et toutes les lignes de ticket de facture actuellement dans l'état Nouveau vers Travail en cours.
Travail en cours	L'agent affecté travaille sur le ticket de facture. Sélectionnez les actions suivantes : • **Demander des informations** : utilisez cette action pour demander des informations supplémentaires au contact ou au consommateur. L'état passe à En attente d'informations. • **Proposer une solution** : utilisez cette action pour proposer une résolution au contact ou au consommateur. L'état passe de Travail en cours à Résolu.
En attente d'infos	L'agent attend que le contact fournisse les informations demandées pour le ticket de facture. Sélectionnez **Informations reçues** pour déplacer le ticket de facture vers Travail en cours.
Résolu	L'agent a proposé une résolution pour le ticket de facture au contact. Sélectionnez **Fermer le ticket** sur la page d'enregistrement pour faire passer le ticket de facture à l'état Fermé.
Fermé	Le ticket de facture a été résolu et la résolution a été acceptée par le contact. Lorsque toutes les lignes de ticket d'un ticket de facture sont à l'état Final, le ticket peut être défini sur Fermé. Les états finaux comprennent : • Résolu : accepté • Résolu : refusé • Annulé

Traduction automatique

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

États des tickets de factures (suite)

État	Description
Annulé	Le ticket de facture a été annulé. Sélectionnez **Annuler** pour annuler un ticket de facture. **Remarque :** Vous ne pouvez annuler les tickets de facture qu'à l'état Brouillon.

États des lignes de tickets de factures

Les lignes de ticket de facture peuvent être dans les états répertoriés dans la table suivante. Les lignes de ticket d'un ticket de facture peuvent être dans différents états pendant que l'agent travaille à la résolution de chaque problème.

États des lignes de tickets de factures

État	Description
Brouillon	La ligne de ticket de facture est à l'état Brouillon. Lorsqu'un ticket de facture est créé et qu'il est à l'état Brouillon, les lignes de ticket de facture associées sont également à l'état Brouillon.
Nouvelle	La ligne de ticket de facture est dans l'état Nouveau. Lorsqu'un ticket de facture est soumis et déplacé vers l'état Nouveau, les lignes de ticket de facture associées qui sont actuellement à l'état Brouillon sont également déplacées vers l'état Nouveau.
Travail en cours	L'agent affecté travaille sur la ligne de ticket de facture.
En attente d'infos	L'agent affecté a demandé des informations supplémentaires sur la ligne de ticket de facture et attend une réponse.
Résolu : accepté	Le changement apporté à la ligne du ticket de facture a été accepté.
Résolu : refusé	Le changement apporté à la ligne du ticket de facture a été refusé.
Annulé	La ligne du ticket de facture a été annulée.

Remarque :
Un agent peut modifier manuellement l'état de chaque ligne de ticket de facture sur Résolu - Accepté, Résolu - Refusé ou Annulé. Lorsque toutes les lignes du ticket de facture sont dans l'un de ces états, l'état du ticket de facture bascule sur Résolu.

Synchronisation de l'état d'un ticket de facture avec les lignes du ticket de facture

Les changements d'état d'un ticket de facture peuvent entraîner des changements d'état pour les lignes de ticket de facture associées. Ces changements sont détaillés dans le tableau suivant.

Traduction automatique

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

États du ticket de facture et de la ligne du ticket de facture

État du ticket de facture	État de la ligne du ticket de facture
Brouillon	L'enregistrement d'un nouveau ticket de facture crée le ticket à l'état de brouillon. Les lignes de ticket de facture pour le ticket de facture sont également créées à l'état Brouillon.
Nouvelle	Lorsqu'un agent soumet un ticket de facture, l'état passe de Brouillon à Nouveau. Les états des lignes de ticket de facture associées qui sont actuellement à l'état Brouillon sont également définis sur Nouveau.
Travail en cours	Lorsqu'un agent **sélectionne Me l'affecter** sur un ticket de facture à l'état Nouveau, l'état est mis à jour de Nouveau à Travail en cours. Les états des lignes de ticket de facture associées sont également définis sur Travail en cours. Si l'une des lignes de ticket est définie sur Travail en cours, le ticket est également défini sur Travail en cours.
Résolu	Si un ticket est défini sur Résolu, l'état de chacune des lignes de ticket est également défini sur Résolu. Si toutes les lignes de ticket sont résolues, le ticket est défini sur Résolu.
Fermé	Lorsque toutes les lignes d'un ticket de facture sont à l'état final, le ticket peut être défini sur Fermé. Les états finaux comprennent : • Résolu : accepté • Résolu : refusé • Annulé Lorsqu'un agent **sélectionne Fermer le ticket** sur un ticket de facture à l'état Solution proposée, le système met à jour l'état sur Fermé.
Annulé	Lorsqu'un utilisateur sélectionne **Annuler** sur un ticket de facture à l'état Brouillon, le système met à jour l'état sur Annulé. Les états des lignes de ticket de facture associées au ticket de facture sont également définis sur Annulé. **Remarque :** Vous ne pouvez annuler les tickets de facture qu'à l'état Brouillon.

Composants installés avec Gestion des tickets pour Opérations de facture

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Gestion des tickets pour Opérations de factures, notamment des tables, des rôles et des définitions de service.

Tables

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures ajoute les tables suivantes.

Traduction automatique

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

Gestion des tickets pour les tables d'opérations de facture

Table	Description
Ticket de facture [sn_csm_invoice_case]	Stocke les enregistrements de tickets de factures. Cette table étend la table Ticket [sn_customerservice_case]. Les enregistrements de la table Ticket de facture utilisent le préfixe **INVCS.**
Ligne de ticket de facture [sn_csm_invoice_case_line]	Stocke les éléments de ligne de ticket créés pour les tickets de facture. Cette table étend la table Ligne de ticket [sn_case_line]. Les demandeurs et les prestataires peuvent utiliser cette table pour capturer les factures et les lignes de facture en tant qu'éléments de ligne sur un ticket de facture pour lequel ils souhaitent résoudre des litiges ou effectuer des demandes. Les enregistrements de la table Ligne de ticket de commande utilisent le préfixe **INVCSL.**

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures utilise également les tables suivantes de l'application Lignes de tickets et workflows .

Tables de lignes de tickets et de workflows

Table	Description
Ligne de ticket [sn_case_line]	La table Ligne de ticket stocke les enregistrements d'éléments de ligne de ticket. Cette table étend la table Tâche. Le préfixe pour les enregistrements de lignes de tickets est **CSL.**
Caractéristique de ligne de ticket [sn_case_line_characteristic]	Le formulaire Caractéristique de ligne de ticket affiche les détails d'un élément de ligne de ticket dans un enregistrement de ticket. Le préfixe pour les enregistrements de caractéristiques de lignes de tickets est **CSLC**.
Tâche de ligne de ticket [sn_case_line_task]	La table Tâche de ligne de ticket stocke les tâches associées aux éléments de ligne de ticket. Cette table étend la table Tâche de ticket. Le préfixe pour les enregistrements de tâches de lignes de tickets est **CSLTASK.**

Traduction automatique

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

Rôles

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures comprend des rôles qui donnent accès aux tickets de facture et aux éléments de ligne de ticket de facture. Elle met également à jour certains rôles existants pour fournir ce même accès.

Rôles d'opérations de facture

Rôle	Description	Inclut des rôles
Agent de ticket de facture [sn_csm_invoice.agent]	L'agent de ticket de facture doit avoir un accès CRUD à l'en-tête du ticket de facture, aux éléments de ligne de ticket de facture, un accès en lecture seule aux factures et lignes de facture, aux produits et aux caractéristiques de produit, aux comptes et aux contacts, ainsi qu'à l'attribution des tickets de facture	• sn_customerservice_agent • sn_case_line.featureistic_delete • sn_csm_invoice.créateur • sn_csm_invoice.writer • sn_otc.ar_invoice_viewer • sn_csm_invoice.menu_navigation
Gestionnaire de tickets de facture [sn_csm_invoice.manager]	Le gestionnaire de tickets de factures doit avoir tous les accès dont dispose l'agent de tickets de factures + gère les agents + rapports du gestionnaire	• sn_csm_invoice.agent • sn_csm_invoice.visionneur_rapport_reporta • sn_customerservice_manager • sn_case_line.feature_report_viewer
Agent de tâche de ticket de facture [sn_csm_invoice.invoice_case_task_agent]	La tâche de ticket de facture doit disposer de tous les accès aux tâches de ticket affectées à l'agent, ainsi que d'un accès en lecture seule pour afficher le ticket de facture/les lignes de ticket de facture, les factures/lignes de facture auxquelles cette tâche de ticket est associée, ainsi que pour pouvoir mettre à jour les notes de travail et les commentaires	• sn_otc.ar_invoice_viewer • sn_customerservice.case_task_agent

Traduction automatique

En plus des rôles de profil, nous avons également besoin de rôles granulaires sur l'en-tête et les lignes de ticket de facture.

Rôles granulaires Opérations de facture

Rôle	Description	Inclut des rôles
Visionneuse de tickets de factures [sn_csm_invoice.viewer]	Accès en lecture seule au ticket de facture, aux lignes de ticket de facture si accès au ticket de facture, aux caractéristiques de ligne de ticket de facture si accès à la ligne de ticket. Accès en lecture aux tickets de factures.	sn_case_line.characteristic_viewer

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

Rôles granulaires Opérations de facture (suite)

Rôle	Description	Inclut des rôles
Créateur du ticket de facture [sn_csm_invoice.créateur]	Création d'un ticket de facture avec des lignes de ticket de facture et des caractéristiques de ligne de ticket de facture. Créer l'accès aux tickets de facture.	• sn_case_line.characteristic_creator • sn_csm_invoice.visionneuse
Rédacteur de tickets de factures [sn_csm_invoice.écrivain]	Modification d'un ticket de facture avec des lignes de ticket de facture si accès au ticket de facture et les caractéristiques de ligne de ticket de facture si accès à la ligne de ticket. Accès en écriture aux tickets de facture.	• sn_case_line.auteur_caractéristique • sn_csm_invoice.visionneuse
Menu de navigation pour les tickets de factures [sn_csm_invoice.navigation_menu]	Accédez à l'élément de menu de navigation du ticket de facture. Rôle permettant d'accéder aux menus de navigation des tickets de facture.	
Visionneuse de rapports de tickets de factures [sn_csm_invoice.report_viewer]	Accès aux rapports de tickets de factures. Accès du visualiseur de rapports aux tickets de facture.	

Définitions de services et catégories de définitions de services

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures fournit la définition de service de ticket de facture suivante : **Litiges de factures**.

- Type : après-vente
- Table : Ticket de facture [sn_csm_invoice_case]
- Produits : Tous
- Catégorie de définition du service : Facture

Les agents peuvent utiliser cette définition de service pour soulever un litige concernant une ou plusieurs factures ou pour des lignes spécifiques d'une même facture.

Cette définition de service appartient à la catégorie de définition de service de facture, qui stocke les services pour les problèmes liés aux factures. Lors de la création d'un ticket de facture, les agents peuvent sélectionner cette définition de service dans le sélecteur de type de ticket.

Traduction automatique

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

Remarque :
La définition du service **Litiges de factures** n'est pas active par défaut. Pour activer cette définition de service, l'administrateur système peut :

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Filtrez la liste pour afficher les définitions de service à partir de la table Ticket de facture [sn_invoice_case].
3. **Sélectionnez Litiges de factures**.
4. Cochez la case **Actif**.

Pour plus d'informations sur les définitions et les catégories de services, consultez les rubriques suivantes :

- Définitions du service
- Catégories de définition des services

Accord sur les niveaux de service (SLA)

L'application Gestion des tickets pour Opérations de facture inclut les SLA suivants pour la table Ticket de facture (sn_csm_invoice_case).

SLA	Description
Délai de réponse initial pour les tickets P1 et P2	• Condition de démarrage : l'état du ticket est Nouveau et la priorité est P1 ou P2. • Condition d'arrêt : l'état n'est ni Nouveau ni Brouillon. • Horaire : Aucun (24x7). • Durée : 4 heures.
Délai de réponse initial pour les tickets P3 et P4	• Condition de démarrage : l'état du ticket est Nouveau et la priorité est P3 ou P4. • Condition d'arrêt : l'état n'est ni Nouveau ni Brouillon. • Horaire : 8h-17h en semaine sauf jours fériés. • Durée : 8 heures. Durée : 8 heures.
SLA de résolution pour les tickets P1 et P2	• Condition de démarrage : l'état du ticket est Nouveau et la priorité est P1 ou P2. • Condition de pause : l'état du ticket est En attente d'informations. • Condition de reprise : l'état du ticket n'est pas En attente d'informations. • Condition d'arrêt : l'état du ticket est résolu.

Traduction automatique

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

SLA	Description
	• Horaire : Aucun (24h/24 et 7j/7) • Durée : 2 jours.
SLA de résolution pour les tickets P3 et P4	• Condition de démarrage : l'état du ticket est Nouveau et la priorité est P3 ou P4. • Condition de pause : l'état du ticket est En attente d'informations. • Condition de reprise : l'état du ticket n'est pas En attente d'informations. • Condition d'arrêt : l'état du ticket est résolu. • Horaire : 8h-17h en semaine sauf jours fériés. • Durée:???.

Type de ticket de facture

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures inclut le type **de ticket de facture** . Ce type de ticket capture les informations du ticket pour les problèmes liés aux factures.

En plus des champs de l'enregistrement de ticket du service clientèle, la table Ticket de facture [sn_csm_invoice_case] comprend les champs suivants :

- **Numéro de facture** : numéro de facture pour lequel le ticket de facture a été ouvert.
- **Source** de la demande : la source du ticket de facture. Les tickets de facture peuvent être créés à partir des sources suivantes :
  - Lignes de factures spécifiques, facture unique
  - Détails de l'en-tête de facture, factures multiples

Pour plus d'informations sur les types de ticket, voir Types de tickets du service clientèle.

Pour afficher le type de ticket de facture, accédez à **Tout** > **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket** et sélectionnez **Facture**.

Vues de formulaires de tickets de factures

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures comprend des vues de formulaire pour afficher les tickets de factures dans Espace de travail configurable de CSM et dans le Interface utilisateur principale.

Cette application utilise la page d'enregistrement par défaut de CSM pour afficher les enregistrements de tickets de facture dans Espace de travail configurable de CSM.

Les tickets de facture comprennent les listes connexes suivantes :

Traduction automatique

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

- Lignes de ticket de facture : inclut les enregistrements de ligne de ticket individuels pour ce ticket de facture.
- Tâches : inclut les tâches qui ont été créées pour ce ticket de facture.
- Tâches de ligne de ticket : inclut les tâches qui ont été créées pour des lignes de ticket individuelles.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Formulaire de ticket de facture
- Formulaire de ligne de ticket de facture

Règles d'archivage des tickets de factures

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures inclut des règles d'archivage qui archivent les tickets de factures plus anciens.

Gestion des tickets pour les règles d'archivage des opérations de facturation

Règle d'archivage	Description
Archiver le ticket de facture	Cette règle archive les enregistrements de tickets de factures fermés depuis plus de 2 ans. L'archivage de ces enregistrements de tickets de factures archive également les enregistrements suivants : • Tâches de tickets de factures • Lignes de tickets de factures • Caractéristiques de lignes de tickets • Tâches de ligne de ticket de facture
Archiver la ligne de ticket de facture	Cette règle archive les enregistrements de lignes de tickets de factures fermés depuis plus de 2 ans. L'archivage de ces enregistrements de lignes de tickets de factures archive également les enregistrements suivants : • Caractéristiques de lignes de tickets • Tâches de ligne de ticket de facture

Les enregistrements de tickets de factures archivés depuis plus de 5 ans sont supprimés. La suppression de ces enregistrements supprime également les enregistrements suivants :

- Tâches de tickets de factures
- Éléments de ligne de ticket de facture
- Caractéristiques de lignes de tickets
- Tâches de ligne de ticket de facture

Workflows de tickets de factures

L'application Gestion des tickets pour Opérations de factures comprend un flux secondaire qui assure le mappage entre une facture client et un ticket de facture. Ce flux secondaire,

Traduction automatique

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

Primitifs : demande de ticket de facture AR à CSM, crée le mappage de données entre deux entités différentes : 1) la facture client et 2) le ticket de facture.

Par exemple, lors du mappage d'une facture client à un ticket de facture, les entités partagent certains champs tels que **Compte** et **Contact**. Le mappage de données copie ces valeurs de champ de la facture client vers l'enregistrement du ticket de facture.

Pour afficher ce flux secondaire, accédez à **Tout** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow** et sélectionnez **Flux secondaires** sur la page d'accueil du studio de workflow.

Formulaire de ticket de facture

Le formulaire de ticket de facture affiche les détails d'un ticket de facture.

Champs du formulaire de ticket de facture

Champ	Description
Ticket de facture	
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement. Le préfixe des numéros de la table Ticket de facture est **INVCS.**
Canal	La méthode utilisée par le client pour initier le contact et pour l'ouverture du ticket. • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Social • Communauté • Alerte • Agent virtuel
Compte	Nom de la société pour laquelle le ticket de facture est ouvert.
Contact	Nom du contact client pour le ticket de facture.
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Si vous sélectionnez un actif dans le champ **Actif** et que l'actif a un produit associé, le champ **Produit** est automatiquement mis à jour. Un produit peut être associé à plusieurs actifs.
Actif	Le numéro de balise ou de série de l'actif impliqué dans ce ticket.
Base d'installation	Le champ Base d'installation vous aide à suivre les produits et services achetés par un client, la façon dont ils ont été installés ou mis en service, ainsi que la configuration détaillée de chaque élément installé.
Contact du partenaire	Nom du contact du partenaire pour ce ticket de facture.
Société parente	L'enregistrement parent pour le ticket de facture.

Traduction automatique

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

Champs du formulaire de ticket de facture (suite)

Champ	Description
Description brève	Brève description du problème ou de la demande.
Doit être surveillé	Lorsque cette option est cochée, le système envoie une notification à l'agent dans le champ **Affecté à** . La notification comprend le numéro, l'état, la priorité et une brève description du ticket.
Ouverte le	Date et heure d'ouverture du ticket de facture.
Priorité	La priorité affectée : • 1 — Critique • 2 — Élevée • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Groupe d'affectation	Le groupe d'agents du service client affecté.
Affecté à	L'agent affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Contrat	Numéro de contrat associé au ticket de facture.
Droit	Le droit associé au ticket de facture. Les autorisations disponibles pour la sélection dans le canal de liste de référence correspondent au canal de création du ticket. Les autorisations disponibles sont filtrées en fonction des paramètres définis dans les champs **Compte**, **Contrat**, **Produit** et **Actif** . Si une seule autorisation est disponible pour ce ticket, elle est automatiquement ajoutée au champ **Autorisation**.
Partenaire	Le nom de la société partenaire.
Source de la demande	La source du ticket de facture. Les tickets de facture peuvent être créés à partir des sources suivantes : • Lignes de factures spécifiques, facture unique • Détails de l'en-tête de facture, factures multiples
Facture	La facture pour laquelle le ticket de facture est créé.
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.
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.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires visibles par les clients. Chaque commentaire est inséré dans le champ Activité lorsque l'utilisateur enregistre l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Champs du formulaire de ticket de facture (suite)

Champ	Description
Notes de travail (privées)	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées au ticket de facture.
Informations sur la fermeture	
Fermé par	Le nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermé	
Code de résolution	La résolution fournie pour le ticket de facture :
Cause	Détails sur la cause du problème ou du problème.
Notes de résolution	Détails sur la façon dont le ticket a été résolu.
Ajouter des notes de résolution aux commentaires	Une case à cocher qui détermine si les notes de résolution sont ajoutées aux commentaires consultables par le client lorsque le ticket est résolu. Si elle est cochée, les notes de résolution sont ajoutées au champ **Commentaires supplémentaires** (visible pour le client). Par défaut, la case à cocher est décochée.
Enregistrements connexes	
Incident	Affiche le numéro de l'enregistrement d'incident associé à cet enregistrement de facture.
Problème	Affiche le numéro de l'enregistrement de problème associé à cet enregistrement de facture.
Demande de changement	Affiche le numéro de l'enregistrement de demande de changement associé à cet enregistrement de facture.
Dû au changement	Si un ticket est le résultat d'un changement, ce champ affiche l'enregistrement de demande de changement associé.

Formulaire de ligne de ticket de facture

Le formulaire Ligne de ticket de facture affiche les détails d'une ligne de ticket de facture.

Champs de formulaire de ligne de ticket de facture

Champ	Description
Ligne de ticket de facture	
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement. Le préfixe des numéros de la table Ligne de ticket de facture est **INVCSL.**
Ticket parent	Le ticket de facture parent pour cet enregistrement de ligne de ticket de facture.

Traduction automatique

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

Champs de formulaire de ligne de ticket de facture (suite)

Champ	Description
Compte	Nom de la société pour laquelle le ticket de facture est ouvert.
Contact	Nom du contact client pour le ticket de facture.
Code du litige	Indique le type de litige pour lequel la ligne de ticket de facture a été créée. • Produit/service incorrect • Différence de tarification • Quantité incorrecte • Détails du client incorrects • Autre
Description brève	Brève description du problème ou de la demande.
Description	Description plus détaillée du problème ou de la demande.
Ligne de facture	Champ de référence qui affiche la ligne de facture litigieuse.
État	État actuel de l'enregistrement de ligne de ticket de facture : • Brouillon • Nouveau • Travail en cours • En attente d'infos • Résolu : accepté • Résolu : refusé • Annulé
Priorité	La priorité affectée : • 1 — Critique • 2 — Élevée • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Affecté à	L'agent affecté au ticket de facture.
Groupe d'affectation	Groupe affecté au ticket de facture.
Numéro de pièce	
Numéro de pièce facturé	Numéro de pièce d'origine du bien ou du service facturé.
Numéro de pièce litigieux	Numéro de pièce litigieux du bien ou du service facturé.
Numéro de pièce approuvé	Numéro de pièce approuvé du bien ou du service facturé.
Quantité	

Traduction automatique

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

Champs de formulaire de ligne de ticket de facture (suite)

Champ	Description
Quantité facturée	La quantité facturée d'origine du bien ou du service facturé
Quantité litigieuse	La quantité litigieuse du bien ou du service facturé facturée.
Quantité approuvée	La quantité approuvée du bien facturé ou du service facturé.
Montant	
Montant facturé	Le montant du bien ou du service facturé.
Montant litigieux	Montant litigieux du bien ou du service facturé.
Montant approuvé	Montant approuvé du bien ou du service facturé.
Montant de la remise	
Montant de remise facturé	Montant de remise facturé du bien ou du service facturé.
Montant de remise litigieux	Montant de remise litigieux du bien ou du service facturé.
Montant de remise approuvé	Montant de remise approuvé du bien ou du service facturé.
Emplacement de facturation	
Emplacement de facturation facturé	Emplacement de facturation facturé de la facture.
Emplacement de facturation demandé	Emplacement de facturation demandé de la facture.
Emplacement d'expédition	
Emplacement d'expédition facturé	Lieu d'expédition d'origine du bien ou du service facturé.
Emplacement d'expédition demandé	Emplacement d'expédition demandé pour le bien ou le service facturé.
Résolution	
Code de résolution	La résolution a été fournie pour l'élément de ligne de facture litigieux. • Néant • Résolu : crédit • Résolu : suppression • Résolu : règlement • Résolu : litige non valide
Fermer les notes	Remarques supplémentaires prises par l'utilisateur qui ferme le ticket.
Notes	
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires visibles par les clients. Chaque commentaire est inséré dans le champ Activité lorsque l'utilisateur enregistre l'enregistrement.
Notes de travail (privées)	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.

Traduction automatique

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

Table de factures des comptes clients (AR)

La table Facture AR (sn_otc_invoice) stocke les données de la facture.

Table de factures des comptes clients

La table suivante répertorie les champs de la table de la facture AR [sn_otc_invoice].

Table de factures des comptes clients

Champ	Type de données	Description
Compte	Référence au compte	Le client dans le modèle économique B2B (Business-to-business).
Montant facturé avec taxe (devise de référence)	Devise FX	Montant total à payer au fournisseur, y compris les taxes et les frais d'expédition. Ce montant est affiché dans la devise de déclaration.
Montant facturé sans avec (devise de la transaction)	Devise FX	Montant total à payer au fournisseur, y compris les taxes et les frais d'expédition. Ce montant est affiché dans la devise transactionnelle.
Montant facturé sans taxe (devise de référence)	Devise FX	Montant total à payer au fournisseur hors taxes et frais d'expédition. Ce montant est affiché dans la devise de déclaration.
Montant facturé sans taxe (devise de la transaction)	Devise FX	Montant total à payer au fournisseur hors taxes et frais d'expédition. Ce montant est affiché dans la devise transactionnelle.
Contact de facturation	Référence au contact du compte	Contact du compte auquel la facture est envoyée.
Emplacement de facturation	Emplacement de référence	Référence à l'emplacement auquel la facture est envoyée.
Facturer à la ville	Chaîne	Ville à laquelle la facture est envoyée.
Facturer au pays	Référence au pays	Pays auquel la facture est envoyée.
Facturer à l'état/ la province	Chaîne	État auquel la facture est envoyée
Facturer à la rue	Chaîne	Adresse postale à laquelle la facture est envoyée.
Facturer au code postal	Chaîne	Le code zip auquel cette facture est envoyée.
Propriétaire de l'entreprise	Référence à l'utilisateur	Un groupe propriétaire de la facture
Consommateur	Référence au consommateur	Le client dans le modèle économique B2C (Business-to-Consumer).
Créées	Date/Heure	Date de création de cette facture.

Traduction automatique

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

Table de factures des comptes clients (suite)

Champ	Type de données	Description
Créé par	Chaîne	Personne ayant créé la facture
Code fiscal	Référence au code fiscal	Code de la taxe prélevé sur le montant total de la facture
Code de juridiction fiscale	Chaîne	Juridiction du code fiscal à laquelle vous devez payer la taxe.
Remise (%)	Décimal	% de remise pour le montant de la remise.
Date d'échéance avec remise	Date	Date à laquelle vous devez effectuer le paiement pour que les remises soient applicables.
Montant de la remise	Devise FX	Remise appliquée au montant de la facture
Date d'échéance	Date	Date à laquelle vous devez effectuer le paiement
Montant de la remise de paiement anticipé	Devise FX	Remise appliquée au montant total de la facture en cas de paiement anticipé
Numéro ERP	Chaîne	Numéro unique généré dans le système ERP pour la facture. Ce champ s'applique lorsqu'il existe une intégration ERP. La valeur est renseignée après la publication de la facture dans le système ERP via l'intégration.
Date de publication ERP	Date	Date de publication de la facture dans le système ERP.
A changé	Vrai/Faux	Indique si la facture a changé.
Date de la facture	Date	Date de création de cette facture.
Source de la facture	Chaîne	Nom de l'application associée à la facture d'où elle provient.
Numéro	Chaîne	Numéro généré automatiquement qui identifie la facture de façon unique.
Autres frais	Devise FX	Frais supplémentaires encourus sur la facture.
Facture parente	Référence à la facture AR	Facture d'origine
Date de paiement	Date	Date avant laquelle vous devez effectuer le paiement.
Modalités de paiement	Référence aux modalités de paiement	Conditions appliquées au paiement
Contact de remise	Référence au contact du compte	Le compte contacté sur lequel le paiement est effectué.
Emplacement de remise	Référence à l'emplacement	Référence à l'emplacement auquel le paiement est effectué.

Traduction automatique

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

Table de factures des comptes clients (suite)

Champ	Type de données	Description
Ville de remise	Chaîne	Ville à laquelle le paiement est effectué
Pays de remise	Référence au pays	Pays auquel le paiement est effectué
État/Province de remise	Chaîne	État auquel le paiement est effectué
Adresse de remise	Chaîne	Rue à laquelle le paiement est effectué.
Zip/code postal de remise	Chaîne	Le code zip auquel ce paiement est effectué
Nécessite une confirmation	Vrai/Faux	La facture nécessite un accusé de réception du destinataire
Commande client	Référence à la commande	Commande client associée à la facture.
Numéro de commande	Chaîne	Commande client associée à la facture.
ID fiscal du client	Chaîne	ID fiscal du client
Contact du client	Référence au contact du compte	Contact de compte du client pour la facture.
Emplacement du client	Référence à l’emplacement	Référence à l’emplacement du client pour la facture.
Ville du client	Chaîne	Ville du client pour la facture.
Pays du client	Référence au pays	Pays du client associé à la facture.
État/province du client	Chaîne	Pays du client associé à la facture.
Rue du client	Chaîne	Rue du client pour la facture.
Code ZIP/postal du client	Chaîne	Code postal du client pour la facture.
Emplacement d’origine d’expédition	Référence à l’emplacement	Référence à l’emplacement depuis lequel la commande indiquée sur la facture est expédiée.
Expédition depuis la ville	Chaîne	Ville à partir de laquelle la commande de la facture est expédiée.
Expédier depuis le pays	Référence au pays	Pays à partir duquel la commande de la facture est expédiée.
Expédier à partir de l'État/la Province	Chaîne	État à partir duquel la commande de la facture est expédiée.

Traduction automatique

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

Table de factures des comptes clients (suite)

Champ	Type de données	Description
Expédier à partir de la rue	Chaîne	Rue à partir de laquelle la commande indiquée sur la facture est expédiée.
Expédier à partir du code zip/ postal	Chaîne	Code postal à partir duquel cette commande est expédiée.
Contact destinataire de l’expédition	Référence au contact du compte	Compte contacté vers lequel la commande de la facture est expédiée.
Emplacement de destination d’expédition	Référence à l’emplacement	Référence à l’emplacement vers lequel la commande indiquée sur la facture est expédiée.
Expédier à la ville	Chaîne	Ville vers laquelle la commande de la facture est expédiée.
Expédier au pays	Référence au pays	Pays vers lequel la commande indiquée sur la facture est expédiée.
Expédier à l'État/la Province	Chaîne	État vers lequel la commande de la facture est expédiée.
Expédier à la rue	Chaîne	Adresse postale vers laquelle la commande indiquée sur la facture est expédiée.
Expédier au zip/ code postal	Chaîne	Le code zip vers lequel cette commande est expédiée.
Frais d’expédition	Devise FX	Frais d'expédition encourus pour la facture.
Description brève	Chaîne	Brève description de la facture.
Statut	Chaîne	État actuel de la facture.
Soumis par	Référence à l’utilisateur	Personne ayant soumis la facture.
Sous-total	Devise FX	Montant total de toutes les lignes de factures sans charges fiscales ni frais d'expédition
Fournisseur	Référence au fournisseur	Fournisseur qui fournit le produit ou le service.
ID fiscal du fournisseur	Chaîne	ID fiscal du fournisseur.
Montant de la taxe	Devise FX	Taxe appliquée au montant de la facture
Décimale du taux d'imposition	Décimal	Taux d’imposition % appliqué sur la facture : taux d’imposition en décimales si le code fiscal n’est pas utilisé.
Chaîne de taux d’imposition	Chaîne	Taux d’imposition % appliqué à la facture : taux d’imposition en chaîne si le code fiscal et les décimales ne sont pas utilisés

Traduction automatique

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

Table de factures des comptes clients (suite)

Champ	Type de données	Description
Type	Chaîne	Type de débit ou de crédit de facture.

Table de lignes de factures des comptes clients (AR)

La table de ligne de facture AR (sn_otc_invoice_line) stocke les données de la ligne de facture.

Table de lignes de factures des comptes clients

La table suivante répertorie les champs de la table de ligne de facture AR [sn_otc_invoice_line].

Table de lignes de factures des comptes clients

Champ	Type de données	Description
Numéro de facture	Référence à la facture AR	Numéro de facture parente contenant les lignes de facture.
Quantité de lignes de factures	Décimal	Nombre d'éléments qui ont été facturés dans la ligne.
Facture de l'élément de ligne avec taxe	Devise FX	Coût total facturé pour ce bien ou service avec la taxe.
Facture de l'élément de ligne sans taxe	Devise FX	Coût total facturé pour ce bien ou service sans taxe
Description	Chaîne	Brève description de la ligne de facture.
Prix unitaire de la ligne	Décimal	Prix unitaire de l'élément de la ligne dans la facture
Numéro de pièce	Chaîne	Numéro de référence du catalogue produit
Numéro d'élément de ligne	Chaîne	Numéro de ligne de facture
Commande client	Référence à la commande	Commande client associée à la facture
Numéro de commande	Chaîne	Commande client associée à la facture
Ligne de commande	Référence à l'élément de ligne de commande	Ligne de commande client associée à la ligne de facture.
Numéro de ligne de commande	Chaîne	Ligne de commande client associée à la ligne de facture
Contact destinataire de l'expédition	Référence au contact du compte	Contact du compte vers lequel la commande de la facture est expédiée.

Traduction automatique

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

Table de lignes de factures des comptes clients (suite)

Champ	Type de données	Description
Emplacement de destination d'expédition	Référence à l'emplacement	Référence à l'emplacement vers lequel la commande indiquée sur la facture est expédiée.
Expédier à la ville	Chaîne	Ville vers laquelle la commande de la facture est expédiée.
Expédier au pays	Référence au pays	Pays vers lequel la commande indiquée sur la facture est expédiée.
Expédier à l'État/la Province	Chaîne	État vers lequel la commande de la facture est expédiée.
Expédier à la rue	Chaîne	Adresse postale vers laquelle la commande indiquée sur la facture est expédiée.
Expédier au zip/ code postal	Chaîne	Le code zip vers lequel cette commande est expédiée.
Statut	Chaîne	État de la ligne de facture.
Montant de la taxe	Devise FX	Montant de la taxe pour l'élément de ligne de facture
Code fiscal	Référence au code fiscal	Code fiscal de la ligne de facture.
Code de juridiction fiscale	Chaîne	Code de juridiction fiscale de la ligne de facture.
Décimale du taux d'imposition	Décimal	Taux d'imposition % appliqué à la ligne de facture : taux d'imposition en décimales si le code fiscal n'est pas utilisé.
Chaîne de taux d'imposition	Chaîne	Taux d'imposition % appliqué à la ligne de facture : taux d'imposition en chaîne si le code fiscal et les décimales ne sont pas utilisés.
Unité de mesure	Référence à l'unité	Unité de mesure de la quantité d'éléments de ligne de facture.

Création d'un ticket de facture

Les agents peuvent créer des tickets de facture à partir de la vue de liste Tickets de facture dans ou le Espace de travail configurable de CSM .Interface utilisateur principale

Les agents peuvent créer des tickets de factures en sélectionnant **Nouveau** dans la vue de liste Tickets de facture. À partir de l'enregistrement de ticket de facture, les agents peuvent :

- Ajoutez des factures ou des lignes de facture au ticket de facture.
- Supprimez des factures ou des lignes de facture du ticket de facture.
- Créer de nouvelles lignes de ticket de facture.
- Modifiez les détails des lignes de ticket de facture.
- S'affecter des lignes de ticket de facture.
- Créez des tâches pour les lignes de ticket de facture.

Si vous sélectionnez **Enregistrer** dans l'enregistrement de ticket de facture, le ticket de facture et les lignes de ticket de facture actuellement à l'état Brouillon passent à l'état Nouveau. Une fois dans l'état Nouveau, les agents peuvent commencer à résoudre le ticket

Traduction automatique

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

de facture. Cela peut inclure la création de tâches pour les lignes de ticket de facture, leur affectation à d'autres agents ou membres de l'équipe et le suivi de la progression du ticket.

Source de la demande

Un agent peut créer les types de tickets de factures suivants :

- Tickets qui référencent une ou plusieurs lignes de facture à partir d'une seule facture client.
- Tickets qui font référence à plusieurs factures client.

L'enregistrement de ticket de facture inclut le champ Source de la **demande** . Un agent peut sélectionner les valeurs suivantes dans ce champ :

- **Lignes de facture spécifiques, facture unique** : le ticket de facture concerne une facture client unique. L'agent peut sélectionner la facture dans le champ **Facture** .
- **Détails de l'en-tête de facture, factures multiples** : le ticket de facture concerne plusieurs factures clients.

Ajouter des factures et des lignes de facture à un ticket de facture

Les tickets de facture peuvent inclure une liste de lignes de ticket de facture. Ces lignes de ticket représentent soit des factures client, soit des lignes de facture d'une facture client unique.

Une fois qu'un ticket de facture a été créé, les agents peuvent ajouter des factures ou des lignes de facture au ticket en sélectionnant **Nouveau** dans la liste connexe Lignes de ticket de facture. La sélection de cette action affiche un nouvel enregistrement Ligne de ticket de facture.

L'agent peut sélectionner une ligne de facture ou une facture pour l'enregistrement Ligne de ticket de facture, puis sélectionner **Enregistrer** pour l'ajouter au ticket de facture en tant que ligne de ticket de facture.

Créer un ticket de facture

Créez un ticket de facture pour une facture client ou pour les lignes de facture sélectionnées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_invoice.agent, sn_csm_invoice.manager, admin

Procédure

1. Dans Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez **Nouveau** dans la vue de liste Tickets de facture.
2. Ajoutez des informations au formulaire de ticket de facture, telles que **Compte** et **contact** et **Description courte**.
3. Sélectionnez un numéro de facture dans le champ **Facture** .
   Ce champ s'affiche si le champ Source de la demande est défini sur **Lignes** de facture spécifiques, facture unique.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Enregistrement du formulaire de ticket de facture pour créer l'enregistrement du ticket de facture à l'état Brouillon.
5. Affichez les détails de l'enregistrement du ticket de facture et apportez les changements nécessaires.

Traduction automatique

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

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes lorsque le ticket de commande est à l'état Brouillon :

- Ajoutez des factures ou des lignes de facture au ticket de facture.
- Supprimez des factures ou des lignes de facture du ticket de facture.
- Créer de nouvelles lignes de ticket de facture.
- Modifiez les détails des lignes de ticket de facture.
- Vous affecter des lignes de ticket de facture.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'envoi de l'enregistrement de ticket de facture déplace le ticket de facture et les lignes de ticket de facture actuellement à l'état Brouillon vers l'état Nouveau et vous permet de commencer à travailler à la résolution du ticket de facture.

Que faire ensuite

Après avoir soumis un ticket de facture, vous pouvez :

- Ajouter une ligne de ticket de facture à un ticket de facture
- Créer une tâche pour une ligne de ticket de facture

Ajouter une ligne de ticket de facture à un ticket de facture

Ajoutez une ligne de ticket de facture à un ticket de facture.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_invoice.agent, sn_csm_invoice.manager, admin

Procédure

1. Ouvrir un ticket de facture dans Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez l'onglet Lignes de ticket de facture, **puis Nouveau.**
   Cela ouvre un nouveau formulaire Ligne de ticket de facture dans un sous-onglet distinct.
3. Ajoutez des informations au formulaire Ligne de ticket de facture.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Le système ajoute le nouvel enregistrement à l'onglet Lignes de ticket de facture sur l'enregistrement de ticket de facture.

Créer une tâche pour une ligne de ticket de facture

Créez une tâche de ligne de ticket pour une ligne de ticket de facture.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_invoice.agent, sn_csm_invoice.manager, admin

Procédure

1. Ouvrir un ticket de facture dans Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez l'onglet Lignes de ticket de facture, puis sélectionnez une ligne de ticket de facture.
3. Sélectionnez **Créer une tâche de ligne de ticket**.
   Le système ouvre un formulaire Créer une nouvelle tâche de ligne de ticket dans un sous-onglet distinct.
4. Ajoutez des informations au formulaire Créer une nouvelle tâche de ligne de ticket.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Le système ajoute le nouvel enregistrement de tâche à l'onglet Tâches sur l'enregistrement de ligne de ticket de facture.

Définitions du service

Utilisez les définitions de service pour créer des connexions entre les produits, les services et les types de ticket. Les clients peuvent utiliser ces définitions pour détecter et demander rapidement les services dont ils ont besoin. Les agents peuvent utiliser ces définitions pour créer des tickets du type approprié pour prendre en charge ces demandes de service.

Vue d'ensemble

La fonctionnalité de définitions de service est disponible avec le module d'extension Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm_case_types). Les types de tickets vous permettent de répondre à des types spécifiques de demandes clients. Un type de ticket étend le ticket du service clientèle de base et inclut les processus, les attributs et les données requis pour résoudre un type spécifique de ticket, tel que l'intégration d'un client ou la résolution d'une réclamation.

Une définition de service décrit un service qu'une entreprise ou une organisation propose pour prendre en charge un produit ou un service qu'elle vend. Les définitions de services fonctionnent avec les types de tickets pour fournir différents types de demandes de service.

- Vous pouvez créer des connexions entre les produits et services et les types de tickets qui prennent en charge ces services. Ces connexions rationalisent le processus de gestion des tickets pour la demande et l'exécution des services, et simplifient les demandes de service en fonction du contexte du client.
- Vous pouvez également créer des définitions de service pour les types de tâches de ticket, puis créer des relations parent-enfant entre les définitions de type de ticket et les définitions de type de tâche de ticket. Cela permet aux agents de créer facilement des tâches de ticket du type approprié.
- Vous pouvez créer des catégories de services, puis organiser les définitions de service en groupes logiques. Les agents peuvent utiliser ces catégories pour trouver rapidement les services dont ils ont besoin.

Avantages de la définition du service

Lorsque vous créez des définitions de service pour chacun des services que vous proposez, les agents peuvent utiliser les services définis pour créer des tickets et des tâches de tickets du type adapté aux problèmes et demandes des clients. Lors de la création de ces tickets et tâches de ticket, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionnez dans une liste de services disponibles.
- Sélectionnez une catégorie et affichez les services disponibles dans cette catégorie.
- Filtrez les services applicables en fonction des produits appartenant à un client.
- Créez un ticket du type approprié en fonction du service demandé ou des produits appartenant à un client.

Les clients peuvent utiliser les définitions de service pour détecter et demander des services pour prendre en charge leurs produits à partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service.

Traduction automatique

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

Catégories de définition des services

Les catégories de définitions de services vous permettent d'organiser les définitions de services en regroupements logiques. Une catégorie peut avoir plusieurs définitions de service et une définition de service peut appartenir à une ou plusieurs catégories.

Ces catégories apparaissent dans le sélecteur de service de ticket et le sélecteur de service de tâche de ticket. Lorsqu'un agent crée un ticket ou une tâche de ticket, il peut sélectionner une catégorie, puis afficher et sélectionner parmi les services disponibles dans cette catégorie pour créer un ticket ou une tâche de ticket.

Le champ ID de définition de service

Dans la Washington DC version, le champ **ID** remplace le champ **Numéro** .

- Pour les clients de mise à niveau, le champ **Numéro** est réétiqueté pour indiquer qu'il est obsolète.
- Pour les nouveaux clients, le champ **Numéro** n'est pas présent.

Pour les clients effectuant une mise à niveau à partir de ou Vancouver, un script correctif s'exécute automatiquement et ajoute le champ ID aux enregistrements de la table Définition de Utah service [sn_case_type_selection]. Le script correctif copie la valeur du champ **Nom** et l'ajoute au champ **ID** , en remplaçant les espaces blancs par des traits de soulignement. La longueur maximale de ce champ est de 40 caractères.

Expérience administrateur système

L'administrateur système définit les services proposés aux clients pour les produits et services du catalogue de produits. Pour chaque définition de service, l'administrateur peut effectuer les tâches de configuration suivantes.

Tâches de configuration de la définition du service

Tâche	Description
Créer une définition de service	L'enregistrement de définition de service stocke les détails d'un service fourni aux clients. Ces informations comprennent un nom pour la définition de service, la table cible et la catégorie de service.
Associer un ou plusieurs produits	Les services peuvent être spécifiques à un produit ou des services généraux peuvent être créés et mis à disposition pour tous les produits.
Associer un type de ticket	Un type de ticket fournit les processus et les données dont un agent a besoin pour résoudre un ticket pour un type de service spécifique.
Associer un playbook	Un playbook fournit aux agents des instructions étape par étape pour résoudre un type spécifique de ticket.
Configurer les valeurs de champ par défaut	Configurer les valeurs par défaut des champs dans la table cible d'une définition de service. Lorsqu'un enregistrement est créé pour cette table, le système utilise ces valeurs pour remplir automatiquement les champs d'enregistrement.
Associer un créateur d'enregistrement	Les créateurs d'enregistrements permettent aux utilisateurs finaux de demander des services depuis le portail client et le portail consommateur.
Configurer les services associés pour une définition de service	Associez un ou plusieurs services associés à une définition de service pour créer des relations parent-enfant entre des définitions de service.

Traduction automatique

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

Tâches de configuration de la définition du service (suite)

Tâche	Description
	Par exemple, vous pouvez créer des définitions de service pour les tâches de ticket et les associer à une définition de service pour un type de ticket.
Créer une catégorie de définition de service	Créez une catégorie pour les définitions de service. Vous pouvez utiliser ces catégories pour créer des regroupements logiques de définitions de service.
Associer des définitions de services à une catégorie	Ajoutez des définitions de service à une catégorie. Une catégorie peut avoir une ou plusieurs définitions de service associées et une définition de service peut appartenir à plusieurs catégories.
Ajouter un type de ticket à l'intercepteur de ticket	Pour configurer cette fonctionnalité en vue de son utilisation dans l'interface utilisateur principale, ajoutez des types de tickets à l'intercepteur de ticket.

Expérience de l'agent

L'association d'un type de ticket à une définition de service automatise le processus de sélection du type de ticket pour les agents. À partir de CSM Configurable Workspace, les agents peuvent rapidement créer des tickets du type de ticket approprié en fonction du contexte du client.

Lors de la création de tickets, les agents peuvent sélectionner le service approprié pour un client en fonction des produits qu'il possède. La version Service Produit Sélectionner du sélecteur de type de ticket permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Créez des tickets à partir des vues de listes de tickets et de types de tickets.
- Créez des tickets à partir de plusieurs types d'enregistrements :
- Sélectionnez un produit. Le sélecteur de type de ticket inclut une case **à cocher Ce ticket concerne un produit vous appartenant** .
  - Si cette option est activée : Répertorie les services pertinents pour le produit sélectionné.
  - Si elle est décochée : répertorie tous les services disponibles.
- Sélectionnez une catégorie de services et affichez les services de cette catégorie.
- Sélectionnez un service dans la liste des services disponibles.
- Sélectionnez **Créer un ticket** pour créer un ticket du type de ticket associé au service.

Le système détermine automatiquement le type de ticket en fonction du service sélectionné et crée un ticket de ce type. Si la définition de service dispose d'un playbook associé, l'agent peut utiliser le playbook dans un onglet de l'enregistrement de ticket.

Remarque :
Dans l'interface utilisateur principale, l'intercepteur de ticket permet aux agents de sélectionner une définition de service pour la création de type de ticket.

L'association d'un type de tâche de ticket à une définition de service permet aux agents de créer des tâches de ticket du type approprié en fonction du contexte du ticket. La version Service Produit Sélectionner du sélecteur de type de tâche de ticket permet aux agents de créer des tâches à partir des listes de tâches de ticket, des enregistrements de ticket, des étapes

Traduction automatique

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

du playbook et de l'onglet Enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel.

Expérience client

Les utilisateurs finaux peuvent utiliser la fonctionnalité de définitions de service pour demander les services disponibles auprès du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal en fonction des produits qu'ils ont achetés.

- Utiliser le portail pour afficher les produits vendus ou les éléments de base d'installation qu'il possède.
- Sélectionnez un produit ou un élément de base d'installation et affichez les services disponibles dans le widget du portail de services. Ce widget peut afficher des services spécifiques à un produit, des demandes de nouveaux produits et des services généraux.
- Sélectionnez un service et lancez un créateur d'enregistrement pour créer une demande de service. Lorsqu'il est soumis, le système crée automatiquement un ticket du type correct.
- Affichez un ticket créé pour une demande de service et consultez le champ **Définition du service** sur l'enregistrement du ticket.

Widget du portail de services

Les utilisateurs finaux peuvent consulter une liste des services disponibles pour leurs produits vendus et leurs éléments de base d'installation à partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service.

À partir du portail, un utilisateur final peut accéder à une liste des produits vendus ou des éléments de base d'installation. Après avoir sélectionné un produit, le widget du portail de services répertorie les services disponibles. Il peut s'agir de :

- Services basés sur un produit vendu ou un élément de base d'installation
- Services généraux
- Services pour la demande de nouveaux produits

La sélection d'un service dans le widget affiche le créateur d'enregistrement associé à la définition de service. Selon la configuration du créateur d'enregistrement, certains des champs sont renseignés automatiquement, tels que le modèle de produit ou l'élément de base d'installation et le service sélectionné. La soumission du créateur d'enregistrement crée un ticket du type de ticket correct.

Remarque :
Les tickets créés à partir d'un type de ticket associé à une définition de service affichent la définition de service dans le champ **Définition de service** . Les utilisateurs finaux peuvent voir ces informations sur les enregistrements de tickets auxquels ils peuvent accéder à partir du portail.

Information associée

Configuration des définitions de service

Types de tickets du service clientèle

Gérer les types de tickets du service client

Créer un ticket du service client d'un type spécifique

Traduction automatique

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

Rôles de définition de service

Les rôles de définition de service inclus dans le module d'extension Customer Service Case Types permettent aux utilisateurs d'afficher, de créer et de mettre à jour les définitions de service, les catégories de définition de service et les relations entre les catégories de définition de service. Les agents et les utilisateurs finaux peuvent utiliser ces définitions et catégories pour afficher et créer des tickets en fonction du service sélectionné.

Rôles de définition de service

Les rôles de définition de service suivants sont installés avec le module d'extension Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm_case_types).

Rôles installés avec les types de tickets

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Rôle d'administrateur des tables de types de tickets du Service clientèle . Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher, créer, mettre à jour et supprimer des définitions de service, des catégories de définitions de service et des relations entre les catégories de définitions de services.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Gestionnaire de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Rôle de gestionnaire des tables des types de tickets du Service clientèle . Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent consulter, créer et mettre à jour les définitions de service, les catégories de définition de service et les relations entre les catégories de définition de service.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Visionneuse de définition de service [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les définitions de service, les catégories de définition de service et les relations entre les catégories de définition de service.	sn_service_org.service_criteria_read
Visionneuse de rapports de définition du service [sn_csm_case_types.vue_rapport_définition_service]	Fournit un accès de la vue de rapport aux tables connexes de définition de service.	Néant
Visionneuse de toute la table de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Permet d'afficher l'accès aux tables de définition de service. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les définitions de service, les catégories de définition de service et les relations entre les catégories de définition de service.	Néant

Traduction automatique

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

Comment les utilisateurs peuvent utiliser les définitions de service

Dans l'espace de travail configurable CSM, les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou de l'un des rôles d'agent suivants peuvent accéder au champ **Service** pour les tickets et les tâches de ticket.

- Agent du service client (sn_customerservice_agent)
- Agent du service consommateur (sn_customerservice.consumer_agent)
- Gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager)

Les rôles d'administrateur et d'agent peuvent effectuer ce qui suit :

- Consultez la colonne Service dans les listes **de** tâches de ticket. Par exemple, Ma tâche de ticket et Mes tâches de contribution.
- Consultez le champ **Service** sur le formulaire de tâche de ticket.
- Sélectionnez un service dans le champ **Service** et enregistrez le formulaire de tâche de ticket.
- Créez une tâche de ticket et consultez le champ **Service** sur le formulaire de tâche de ticket.

Dans l'interface utilisateur principale, les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur ou de l'un des rôles d'agent répertoriés ci-dessus peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Consultez la colonne **Service** dans la liste des tâches.
- Voir le champ **Service** sur le formulaire de tâche.
- Sélectionnez un service dans le champ **Service** et enregistrez le formulaire de tâche de ticket.

À partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service, les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou d'un rôle d'utilisateur final peuvent voir le champ **Service** sur les tâches de ticket auxquelles l'utilisateur a accès. Consultez le tableau suivant pour connaître les rôles d'utilisateur final qui peuvent voir ce champ.

Utilisateurs finaux et rôles pouvant voir le champ Service sur les tâches de ticket

Utilisateurs et rôles	Description
Rôles d'utilisateur B2B	
Agent de service client [sn_customerservice.customer]	Agent qui aide les clients et les partenaires qui ont des questions et des problèmes.
Administrateur des clients [sn_customerservice.customer_admin]	Un rôle d'administrateur pour un compte client. Cet utilisateur a accès à toutes les données du compte.
Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]	Un rôle de client pour la gestion des tickets dans un compte et tous ses comptes enfants connexes.
Partenaire [sn_customerservice.partner]	Un partenaire qui s'occupe des comptes clients.

Traduction automatique

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

Utilisateurs finaux et rôles pouvant voir le champ Service sur les tâches de ticket (suite)

Utilisateurs et rôles	Description
Administrateur des partenaires [sn_customerservice.partner_admin]	Un rôle d'administrateur d'un compte partenaire.
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Rôle qui donne accès aux tâches de ticket et aux informations de ticket connexes.
Visionneur de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_viewer]	Rôle qui fournit un accès en lecture seule à tous les enregistrements de tâches de ticket.
Contacts des clients avec relations de contact configurées	Pour plus d'informations, voir Relations des contacts.
Rôles d'utilisateur B2C	
Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]	Agent qui aide les consommateurs en cas de questions et de problèmes.
Consommateurs avec relations de consommateur configurées	Utilisez des relations pour fournir aux utilisateurs internes et externes un accès supplémentaire aux données client. Pour plus d'informations, voir Créer des relations.
Consommateurs désignés comme chef de ménage	Un ménage est composé d'un groupe de consommateurs qui vivent à une adresse commune et partagent des produits et des services. Un ménage peut désigner un responsable de ménage et compter plusieurs membres actuels. Pour plus d'informations, voir Créer ou mettre à jour un ménage.
Rôles de contributeur	
Contributeur du compte [sn_customerservice.account_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets et des tâches de ticket pour n'importe quel compte.
Contributeur du consommateur [sn_customerservice.consumer_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets et des tâches de ticket pour n'importe quel consommateur.
Auto-contributeur [sn_customerservice.self_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs disposant snc_internal rôle de créer des tickets et des tâches de ticket pour eux-mêmes.
Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Un contributeur de gestionnaire d'emplacement est employé à l'emplacement d'entreprise et gère un emplacement d'entreprise dans la hiérarchie des emplacements ainsi que tous ses emplacements d'entreprises enfants.

Traduction automatique

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

Utilisateurs finaux et rôles pouvant voir le champ Service sur les tâches de ticket (suite)

Utilisateurs et rôles	Description
Agent de site [sn_customerservice.svc_location_agent]	• Afficher toutes les entités CSM. • Créez des tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services. • Exécutez les tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services créé à l'emplacement de l'agent.
Agent de consommateur de site [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	• Afficher toutes les entités CSM. • Créez des tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services. • Exécutez les tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services créé à l'organisation de services ou à toute organisation de services enfant. • Affichez le personnel associé à n'importe quel compte, foyer ou consommateur.
Contributeur de la relation [sn_customerservice.relationship_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour les clients avec lesquels ils ont une relation établie.
Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent]	Gérer les tickets pour les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages avec lesquels l'agent a des relations. Cela inclut les relations suivantes fournies avec les modules d'extension Service Model Foundation : • Chargé de clientèle : crée une relation entre un utilisateur interne et un compte. • Gestionnaire des relations : crée une relation entre un utilisateur interne et un consommateur ou un ménage.
Directeur des relations de l'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Un directeur des relations d'emplacement est employé par l'entreprise parente et agit comme point de contact pour un ou plusieurs emplacements d'entreprises externes.
Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour leur organisation de service (emplacement de l'entreprise)
Contributeur autorisé du ticket	Ce rôle permet d'ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires, d'accepter ou de

Traduction automatique

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

Utilisateurs finaux et rôles pouvant voir le champ Service sur les tâches de ticket (suite)

Utilisateurs et rôles	Description
[sn_customerservice.case_authorized_contributor]	rejeter une solution, de recevoir des notifications sur les mises à jour de tickets, de fermer un ticket et de mettre à jour les tâches de ticket.
Agent externe externalisé [sn_csm_ocs.ext_agent]	Un rôle de fournisseur de service sous-traité (OSP). Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent accomplir les tickets et tâches de ticket appartenant à l'organisation fournisseur de service à laquelle ils appartiennent.

Pour en savoir plus sur ces rôles, consultez les rubriques suivantes :

- Rôles installés avec Gestion du service clientèle
- Rôles d'utilisateur contributeur
- Base du modèle de service : Affecter des rôles
- Rôles installés avec la gestion de l'accès client
- Rôles pour le service clientèle sous-traité

Information associée

Configuration des définitions de service

Types de tickets du service clientèle

Gérer les types de tickets du service client

Créer un ticket du service client d'un type spécifique

Configuration des définitions de service

Créez des définitions de service pour les types de services requis pour prendre en charge vos produits. Associez différentes fonctionnalités telles que les types de ticket, les playbooks et les créateurs d'enregistrements aux définitions de service afin que les clients puissent demander les services dont ils ont besoin et que les agents puissent créer des tickets du type approprié pour prendre en charge ces services.

Les administrateurs système peuvent utiliser la fonctionnalité de définitions de service pour définir les services proposés aux clients et connecter ces services à des produits, des types de tickets, des playbooks et des éléments de catalogue.

Tâches de configuration de la définition du service

Tâche	Description
Créer une définition de service	Créez une définition pour un service proposé pour prendre en charge un produit.
Associer un produit à une définition de service	Configurez la relation entre un produit et un service.
Associer un type de ticket à une définition de service	Un type de ticket définit le processus de résolution de ticket pour une définition de service.
Associer un playbook à une définition de service	Un playbook fournit des instructions étape par étape pour résoudre un type spécifique de ticket. La définition d'une vue du générateur d'enregistrement Playbook permet la création de tickets pour un service demandé.

Traduction automatique

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

Tâches de configuration de la définition du service (suite)

Tâche	Description
Configurer les valeurs de champ par défaut pour une définition de service	Configurer les valeurs par défaut des champs dans la table cible d'une définition de service. Lorsqu'un enregistrement est créé pour cette table, le système utilise ces valeurs pour remplir automatiquement les champs d'enregistrement.
Configurer les éléments de catalogue pour une définition de service	Les utilisateurs finaux peuvent sélectionner un élément de catalogue à partir du portail de services et utiliser le créateur d'enregistrement pour créer la demande de service.
Configurer les services associés pour une définition de service	Associez un ou plusieurs services associés à une définition de service pour créer des relations parent-enfant entre des définitions de service. Par exemple, vous pouvez créer des définitions de service pour les tâches de ticket et les associer à une définition de service pour un type de ticket.
Associer des organisations de services à un service	Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer les organisations de services offrant un service à une organisation de service.
Créer une catégorie de définition de service	Créez une catégorie pour les définitions de service. Vous pouvez utiliser ces catégories pour créer des regroupements logiques de définitions de service.
Associer des définitions de services à une catégorie	Ajoutez des définitions de service à une catégorie. Une catégorie peut avoir une ou plusieurs définitions de service associées et une définition de service peut appartenir à plusieurs catégories.
Ajouter un type de ticket à l'intercepteur de ticket	Dans l'interface utilisateur principale, l'intercepteur de ticket répertorie les types de tickets du service clientèle qu'un agent peut créer. Si vous créez un type de ticket et que vous souhaitez que ce type de ticket apparaisse dans l'intercepteur de ticket, vous devez l'ajouter à la configuration de l'intercepteur de ticket.

Traduction automatique

Créer une définition de service

Créez un enregistrement de définition de service dans l'application pour établir des connexions entre les Gestion du service client (CSM) produits, les services et les types de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un enregistrement de définition de service stocke les détails d'un service fourni aux clients. Vous pouvez créer des définitions de service pour les types de services requis pour prendre en charge vos produits et pour les tickets, les types de tickets et les tâches de ticket.

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer la définition de service à un produit. En associant un ou plusieurs services associés à une définition de service, vous pouvez créer des relations parent-enfant entre les définitions de service.

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

Vous pouvez également créer des relations entre la définition de service et d'autres services connexes. Par exemple, vous pouvez créer une définition de service pour un ticket, puis créer une ou plusieurs définitions de service pour vos tâches de ticket. Ensuite, vous pouvez établir une relation entre la définition de service de ticket et les définitions de service de tâche de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la définition de service.
4. Si nécessaire, modifiez les informations dans le champ **ID** .
   Le système remplit automatiquement le champ **ID** avec le nom de la définition de service et remplace les espaces par des traits de soulignement. L'ID peut contenir des caractères alphanumériques et des traits de soulignement et peut contenir jusqu'à 40 caractères.

   Remarque :
   La valeur de ce champ doit être unique.

5. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table pour laquelle la définition de service est disponible.
   Par exemple, si le service est disponible pour le type de ticket d'intégration, sélectionnez la table Ticket d'intégration [sn_onboarding_case].
6. **Facultatif :** Dans le champ **Type de service clientèle** , sélectionnez un type de service pour la définition de service.

   Un type de service permet au système d'afficher le type de services suivant en fonction du contexte :

   - Prévente
   - Après-vente
   - Général

7. **Facultatif :** Dans le champ **Générateur d'enregistrement Playbook** , sélectionnez un générateur d'enregistrement Playbook.
   Si une définition de service est associée à un playbook, l'agent peut utiliser le playbook dans un onglet de l'enregistrement du ticket. Pour plus d'informations, consultez Associer un playbook à une définition de service.
8. **Facultatif :** Dans le champ **Image** , sélectionnez une image pour la définition du service.
   Les définitions de service apparaissent dans le sélecteur de type de ticket dans une vue de carte. L'image apparaît dans la carte d'une définition de service, avec le nom et la description.
9. **Facultatif :** Dans le champ **Valeurs de champ de la table par défaut** , sélectionnez un ou plusieurs champs et valeurs.
   Configurez les valeurs par défaut des champs de la table cible des définitions de service. Lorsqu'un enregistrement est créé pour cette table, le système utilise ces valeurs pour remplir automatiquement les champs d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Configurer les valeurs de champ par défaut pour une définition de service.
10. **Facultatif :** Dans le champ **Commande** , ajoutez une valeur d'ordre pour la définition de service.
    Cette valeur détermine l'ordre dans lequel les services sont affichés dans le sélecteur de type de ticket ou d'autres workflows. Les définitions de service dont la valeur d'ordre est la plus basse s'affichent en premier. La valeur par défaut est 100.

Traduction automatique

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

- Les définitions de service sans valeur d'ordre s'affichent après les définitions de service commandées. Les définitions de service suivantes ont la priorité la plus basse.
- Si une ou plusieurs définitions de service ont la même valeur d'ordre, le système affiche les définitions de service par ordre alphabétique.

11. **Facultatif :** Cochez la case **Actif**.
12. **Facultatif :** Dans le champ **Description** , ajoutez une description de la définition du service.
    Les définitions de service apparaissent dans le sélecteur de type de ticket dans une vue de carte. La carte comprend le nom, la description et l'image d'une définition de service. Les agents du service clientèle peuvent rechercher des services en saisissant les mots clés trouvés dans le nom et la description de la définition du service.
13. Sélectionnez **Soumettre**.
    La définition de service est ajoutée à la liste des définitions de service.

    Lors de l'enregistrement, l'enregistrement de définition de service comprend les listes connexes suivantes :
    - Relations de service du produit
    - Relations de service du catalogue
    - Relations de service à service
    - Relations de catégories de définitions de services
    - Rapports

Résultats
Après avoir créé une définition de service, vous pouvez effectuer les tâches de configuration suivantes :

- Associer un ou plusieurs produits à une définition de service
- Créer une catégorie de définition de service
- Associer un produit à une définition de service
- Associer un type de ticket à une définition de service
- Associer un générateur d'enregistrement Playbook à une définition de service
- Associer des définitions de service à une catégorie de définition de service
- Configurer les valeurs de champ par défaut pour une définition de service
- Configurer les éléments de catalogue pour une définition de service
- Configurez les services associés pour une définition de service.
- Associer des organisations de services à un service.
- Ajouter un type de ticket à l'intercepteur de ticket.

Créer une catégorie de définition de service

Créez un enregistrement de catégorie de définition de service dans l'application Gestion du service client (CSM) . Utilisez ensuite la catégorie pour créer des regroupements logiques de définitions de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une catégorie peut avoir une ou plusieurs définitions de service associées et une définition de service peut appartenir à plusieurs catégories.

Lorsqu'un agent utilise le sélecteur de type de ticket pour créer un ticket, il peut sélectionner une catégorie avant de sélectionner un service. La catégorie agit comme un mécanisme de filtrage et réduit le nombre de services disponibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Catégories de définitions de services**.
2. Dans la liste Catégories de définitions de services, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour la catégorie.
   Le nom de la catégorie peut contenir jusqu'à 60 caractères.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Description** , ajoutez une description de la catégorie.
   La description peut contenir jusqu'à 4000 caractères.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Commande** , ajoutez un numéro d'ordre pour la catégorie.
   La valeur d'ordre détermine l'ordre dans lequel les catégories sont affichées dans le sélecteur de type de ticket et le sélecteur de type de tâche de ticket. La catégorie avec la valeur la plus faible s'affiche en premier.

   (Optional) La valeur par défaut est 100. Vous n'avez pas à définir une valeur d'ordre pour une catégorie. Si une catégorie ne contient pas de valeur, le système l'affiche dans le sélecteur de type de ticket par ordre alphabétique.
6. **Facultatif :** Cochez la case **Actif**.
   Ce champ est activé par défaut.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
   La catégorie est ajoutée à la liste des catégories de définition de service.

   Lors de l'enregistrement, le nouvel enregistrement de catégorie inclut la liste connexe Relations de catégorie de définition de service, qui affiche les définitions de service associées à la catégorie.

Résultats

Après avoir créé une catégorie de définition de service, vous pouvez y associer des définitions de service. Ces définitions de services associées sont stockées dans la liste connexe Relations de catégories de définitions de services.

Associer un produit à une définition de service

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un ou plusieurs modèles de produits ou produits vendus à la définition.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs services peuvent être associés à un modèle de produit ou à un produit vendu.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans la liste connexe Relations de service produit, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

Le système affiche un nouvel enregistrement de relation produit-service. Le champ **Définition du service** est renseigné automatiquement avec le nom de la définition de service sélectionnée.

4. Déterminez si cette définition de service est disponible pour tous les produits ou pour un produit spécifique.
   - S'il est disponible pour tous les produits, cochez la case **Tous les produits** et passez à l'étape 6.
   - S'il est disponible pour un produit spécifique, laissez la case vide et passez à l'étape suivante.
5. Sélectionnez le produit dans le champ **Produit** .
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement de relation est ajouté à la liste connexe Relations de service du produit. Si la relation concerne un produit spécifique, le nom s'affiche dans la colonne **Produit** .

Associer un type de ticket à une définition de service

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un type de ticket à la définition.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type de ticket peut être associé à une ou plusieurs définitions de service.

Pour afficher les définitions de service associées à un type de ticket, accédez à **Tout** > **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket** et sélectionnez un type de ticket dans la liste. Ces informations sont affichées dans la liste connexe Définitions de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table du type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_case).
   Par exemple, pour associer la définition de service au type de ticket de réclamation, sélectionnez la table Ticket de réclamation (sn_complaint_case).
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Associer un playbook à une définition de service

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un playbook à la définition.

Avant de commencer

Rôle requis : (playbook_experience.admin + sn_csm_case_types.service_definition_manager) ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Pour afficher le champ et les valeurs du générateur d'enregistrement playbook dans la vue de liste et de formulaire, le gestionnaire de définition de service a besoin du rôle playbook_experience.admin en plus de sn_csm_case_types.service_definition_manager. Veuillez ajouter ce rôle pour associer un playbook à une définition de service.

Traduction automatique

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

Un playbook fournit aux agents des instructions étape par étape pour résoudre un type spécifique de ticket. Si une définition de service est associée à un playbook, l'agent peut utiliser le playbook dans un onglet de l'enregistrement du ticket.

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 **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Sélectionnez un générateur d'enregistrement Playbook dans le champ **Générateur d'enregistrement Playbook** .
   Ce champ est une référence à la table Générateur d'enregistrement de l'expérience de playbook (sys_playbook_experience_record_generator). Pour plus d'informations, voir Générateur d'enregistrement Playbook
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Associer une définition de service à une catégorie de définition de service

Après avoir créé une catégorie de définition de service, vous pouvez lui associer une ou plusieurs définitions de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les catégories de définitions de services vous permettent d'organiser les définitions de services en regroupements logiques. Une catégorie peut avoir plusieurs définitions de service et une définition de service peut appartenir à une ou plusieurs catégories.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Catégories de définitions de services**.
2. Sélectionnez une catégorie dans la liste Catégories de définition de service.
3. Dans la liste connexe Relations de catégorie de définition de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez une définition de service dans le champ **Définition de service** .
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La définition de service est ajoutée à la liste connexe Relations de catégorie de définition de service.

Configurer les valeurs de champ par défaut pour une définition de service

Configurer les valeurs par défaut des champs dans la table cible d'une définition de service. Lorsqu'un enregistrement est créé pour cette table, le système utilise ces valeurs pour remplir automatiquement les champs d'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table cible d'une définition de service est stockée dans le champ **Table** . La table sélectionnée dans ce champ est la table Ticket ou une table qui étend la table Ticket. Lorsqu'un enregistrement est créé pour la table cible, le système remplit automatiquement les champs avec les valeurs par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans le champ **Valeurs de champ de la table par défaut** , sélectionnez un champ et une valeur.
   Chaque fois que vous sélectionnez un champ, une option de sélection supplémentaire devient disponible.
4. **Facultatif :** Pour supprimer un champ, sélectionnez le bouton Supprimer en regard de la valeur du champ.
5. Lorsque vous avez terminé de sélectionner les champs et les valeurs, sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les éléments de catalogue pour une définition de service

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un ou plusieurs éléments de catalogue à la définition.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un élément de catalogue est un produit ou un service disponible dans un catalogue de services. Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs de créer des enregistrements basés sur des tâches.

À partir des portails client et consommateur, les utilisateurs finaux peuvent sélectionner les services disponibles à partir du widget du portail de services. Lors de la sélection d'un service, le créateur d'enregistrement associé à la définition de service s'affiche. La soumission du créateur d'enregistrement crée un ticket du type de ticket correct.

Un jeu de variables pour les définitions de service est disponible avec le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types). Ce jeu de variables remplit la définition du service en fonction du produit et/ou du service sélectionné sur le créateur d'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans la liste connexe Relations de service du catalogue, sélectionnez **Nouveau**.
   Le système affiche un nouvel enregistrement de relation de service du catalogue. Le champ **Définition du service** est renseigné automatiquement avec le nom de la définition de service sélectionnée.
4. Sélectionnez un élément de catalogue dans le champ **Élément de catalogue** .
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'élément de catalogue est ajouté à la liste connexe Relations de service du catalogue.

Information associée

Éléments de catalogue de services

Créer ou modifier un élément de catalogue

Traduction automatique

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

Configurer les services associés pour une définition de service

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un ou plusieurs services connexes à la définition de service. Cela crée une relation parent-enfant entre les définitions de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la création de relations entre les services sur l'enregistrement de relation de service à service, une seule relation entre la définition de service connexe et la définition de service peut exister.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans la liste connexe Relations de service à service, sélectionnez **Nouveau**.
   Le système affiche un nouvel enregistrement de relation de service à service. Le champ **Définition du service** est renseigné automatiquement avec le nom de la définition de service sélectionnée.
4. Sélectionnez un service connexe dans le champ **Définition du service connexe** .
   Dans la fenêtre contextuelle Définitions de service, vous pouvez sélectionner la table cible dans le champ **Table** , puis sélectionner les services associés à cette table dans la liste.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas associer le même service à un service parent plusieurs fois.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le service connexe est ajouté à la liste connexe Relations de service à service. La colonne **Table** affiche le nom de la table cible pour le service connexe.

Associer des organisations de services à un service

Associez vos organisations de services à un service à l'aide de l'application Gestion du service client (CSM) . Grâce à cette association, le personnel de votre organisation de services (OS) peut répondre aux questions des clients concernant les produits et services proposés à l'emplacement d'entreprise et peut soumettre un ticket au nom du client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un SO peut être associé à plusieurs services. Une association de critères d'organisation de service à service figure dans la table Organisations de services offrant un service [service_organizations_offering_service].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans la liste connexe des organisations de services offrant un service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Organisations de services offrant un service

Champ	Type de données	Description
Critère d'organisation de service	Référence	Critères de définition des organisations de services qui fournissent le service. **Remarque :** Pour plus d'informations sur les critères de l'organisation de services, reportez-vous à la section Créer les critères d'une organisation de services.
Définition du service	Référence	Service fourni par les organisations de services. **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 d'organisation de service. Par défaut, le champ actif est défini sur **Vrai**. **Remarque :** Un seul critère actif est activé par table pour être associé à une définition de service.

Traduction automatique

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les critères d'organisation de service sont ajoutés à la liste connexe Organisations de services offrant un service.

Ajouter un type de ticket à l'intercepteur de ticket

Dans l'interface utilisateur principale, l'intercepteur de ticket répertorie les types de tickets du service clientèle qu'un agent peut créer. Si vous créez un type de ticket et que vous souhaitez que ce type de ticket apparaisse dans l'intercepteur de ticket, vous devez l'ajouter à la configuration de l'intercepteur de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent crée un ticket, il peut sélectionner le type de ticket à partir de l'intercepteur de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Intercepteurs**.
2. Sélectionnez l'intercepteur de ticket dans la liste Intercepteurs.
3. Dans la liste connexe Réponses, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez **Questions simples pour réorienter l'URL**.
5. Renseignez les champs du formulaire de réponse.

Descriptions et champs du formulaire de réponse

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour le type de ticket. Par exemple, Réclamation.
Invite utilisateur	Description que l'agent voit dans l'intercepteur lorsqu'il crée un ticket.
URL cible	URL cible de la vue de formulaire qui doit s'ouvrir pour le type de ticket sélectionné.
Commande	Ordre dans lequel le type de ticket apparaît dans l'intercepteur.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Espace de travail configurable de CSM

Espace de travail configurable de CSM est une interface utilisateur qui fournit aux agents les outils dont ils ont besoin pour répondre aux questions des clients et résoudre leurs problèmes.

Interface utilisateur Workspace

L'interface utilisateur de l'espace de travail est conçue pour améliorer l'efficacité de l'agent et faciliter les résolutions. À partir d'une vue unique, les agents peuvent :

- Traitez plusieurs problèmes simultanément dans une mise en page optimisée et intuitive.
- Résolvez les problèmes plus rapidement grâce aux suggestions automatisées optimisées par l'apprentissage machine.
- Recevez une notification des incidents majeurs potentiels en fonction de la fréquence et de l'impact du problème.
- Tenez-vous au courant des mises à jour et des aperçus importants grâce à un flux d'activités et à des analyses en direct.

Vue d'ensemble de l'espace de travail configurable CSM

Un espace de travail est une suite d'outils dans une zone de travail unique qui permet à un utilisateur d'effectuer efficacement l'ensemble d'une tâche. Il fournit aux utilisateurs tels que les agents du service clientèle, les gestionnaires et les professionnels du support technique des outils pour aider à répondre aux questions des clients et à résoudre les problèmes.

Traduction automatique

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

Un espace de travail inclut également des fonctionnalités qui permettent à un utilisateur d'être plus efficace, notamment une interface multi-onglet pour la gestion de plusieurs tickets et un affichage contextuel qui fournit une orientation rapide vers la tâche en cours. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités clés qui composent un espace de travail, voir Exploration de l'espace de travail .

Les espaces de travail utilisent des pages et des variantes de page pour afficher des informations sur les tables et les enregistrements. Certaines pages sont fournies avec l'application Espace de travail configurable de CSM . Pour plus d'informations, consultez Pages d'enregistrement de l'espace de travail configurable CSM.

Vous pouvez également créer des pages, à partir d'un modèle ou de zéro, ou vous pouvez dupliquer et personnaliser une variante de page existante. Vous pouvez créer et personnaliser des pages et des variantes à l'aide d'UI Builder , un générateur d'interface utilisateur Web. Pour plus d'informations, voir Création de pages et de variantes de page.

Générateur d'IU

Générateur d'IU est un générateur d'interface utilisateur Web qui vous permet de créer des pages pour les espaces de travail. Avec Générateur d'IU, vous pouvez :

- Configurez les mises en page et les composants.
- Étendez et déployez des composants personnalisés dans un espace de travail.
- Exploiter les composants d'UI Builder pour créer des solutions supplémentaires.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des pages et des composants, consultez les rubriques suivantes :

- Pour plus d'informations sur l'utilisation des composants dans le générateur d'IU, voir Utilisation des composants .
- Pour plus d'informations sur les composants disponibles, consultez la documentation sur les composants Next Experience .

Didacticiels sur l'espace de travail

Les didacticiels suivants décrivent les différentes parties d'un espace de travail et vous donnent une vue d'ensemble de son fonctionnement.

- Didacticiel Workspace pour les agents à partir d'un enregistrement
- Didacticiel d'espace de travail pour les agents débutant par une messagerie instantanée

Informations sur l'application

L'application Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) est activée avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

À partir de la Yokohama version, Espace de travail configurable de CSM elle dépend du module d'extension Centre client. Pour plus d'informations, consultez le module d'extension Centre clientèle.

L'application Espace de travail configurable de CSM est disponible dans le ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

Demander des applications dans l'App Store

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

Information associée

List of workspaces

Fonctionnalités de Espace de travail configurable de CSM

Les agents peuvent utiliser plusieurs fonctionnalités différentes disponibles pour Espace de travail configurable de CSM aider les clients et résoudre les tickets.

Espace de travail configurable de CSM Fonctionnalités de l'interface

Utilisez ces rubriques pour obtenir une vue d'ensemble de l'interface Espace de travail configurable de CSM , des pages de destination et des formulaires.

Vue d'ensemble des Espace de travail configurable de CSM fonctionnalités

Vue d'ensemble de la fonctionnalité	Description
Pages de destination de l'espace de travail CSM	Fournissent aux agents du service client une vue d'ensemble de leurs nouveaux tickets affectés et hautement prioritaires, ainsi que des tickets affectés à leurs groupes.
En-têtes des formulaires d'espace de travail CSM	Fournit une vue d'ensemble des en-têtes de formulaire configurables, des valeurs primaires et secondaires incluses dans les en-têtes et de l'endroit où ces informations apparaissent.
Fonctionnalités du formulaire de l'espace de travail CSM	Fournit une vue d'ensemble des actions de l'agent, de la hiérarchie des comptes, des notes de gestion spéciale, des listes connexes et de l'assistant d'agent.
Ruban et composants de formulaire de l'espace de travail CSM	Fournit aux agents une vue d'ensemble des détails du ticket. Les composants du ruban de formulaire affichent des informations pertinentes sur le ticket, notamment un résumé du contact ou du consommateur, une chronologie et des détails de SLA.

Fonctionnalités supplémentaires

Un certain nombre de fonctionnalités supplémentaires sont disponibles pour une utilisation avec Espace de travail configurable de CSM.

Fonctionnalités supplémentaires pour Espace de travail configurable de CSM

Fonctionnalité	Description
AWA pour CSM	Utilisez Affectation de travail avancée (AWA) pour affecter automatiquement des tâches aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.
Synthèse de la messagerie instantanée	Utilisez la synthèse de la messagerie instantanée pour créer automatiquement des résumés des conversations instantanées.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités supplémentaires pour Espace de travail configurable de CSM (suite)

Fonctionnalité	Description
Workforce Optimization for Customer Service	Utilisez l'optimisation des effectifs pour gérer et maintenir la productivité de vos effectifs. Transmettez efficacement le travail à votre équipe, gérez les compétences et les calendriers de votre équipe et surveillez ses performances.
Centre client	Utilisez le Centre client pour fournir aux agents toutes les informations concernant un client dans un emplacement central. Cette fonctionnalité permet aux agents de zoomer rapidement sur le problème du client et de fournir un service de support efficace.
Types de tickets du service client	Utilisez les types de tickets pour gérer différents types de problèmes client. Un type de ticket identifie les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème, tel qu'une carte de crédit perdue ou manquante.
Proactive Customer Service Operations	Utilisez cette fonctionnalité pour suivre les services digitaux utilisés par vos clients et créer des tickets de façon proactive pour les interruptions de service.
Manuels pour Customer Service Management	Utilisez les playbooks afin de fournir des instructions étape par étape pour l'exécution des tâches nécessaires à la résolution des types spécifiques de tickets de service client.
Guided Decisions pour Customer Service Management	Utilisez les décisions guidées pour résoudre les tickets complexes plus rapidement et plus efficacement en guidant les agents du service client via un processus de dépannage structuré.
Rechercher et vérifier	Utilisez cette fonctionnalité pour permettre aux agents de rechercher rapidement les contacts ou les consommateurs à l'aide d'informations comme le nom, le numéro de téléphone ou le numéro d'enregistrement.
État de l'action du ticket	Utilisez la fonctionnalité d'état de l'action du ticket pour que les agents puissent identifier facilement les tickets à surveiller.
Délai de résolution d'un ticket estimé	Utilisez l'apprentissage automatique pour prédire le délai de résolution d'un ticket estimé (ETTR) en fonction des attributs du ticket, tels que la brève description, la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation.

Pages de destination de Espace de travail configurable de CSM

Une page de destination est une vue initiale de votre espace de travail. Les pages de destination présentent un contenu adapté au rôle affecté à un utilisateur et fournissent les informations dont il a besoin pour commencer son travail.

Les pages de destination peuvent inclure des listes filtrées, des KPI et d'autres fonctionnalités qui vous permettent d'accéder aux informations à partir d'un seul emplacement. Les pages de destination de l'espace de travail CSM fournissent aux agents

Traduction automatique

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

et aux gestionnaires du service clientèle les listes de tickets et tâches de ticket affectés, ainsi que des mesures concernant les agents, les groupes et l'organisation.

Les agents utilisent les pages de destination comme point de départ pour accéder à leur travail, où ils peuvent rapidement analyser et classer les tickets et les tâches de ticket par ordre de priorité, accéder aux enregistrements et suivre leurs performances.

Pages de destination de Espace de travail configurable de CSM

Plusieurs pages de destination sont disponibles pour Espace de travail configurable de CSM.

Page de destination de CSM et **page de destination de CSM - Premium**

Ces pages de destination utilisent des composants pour afficher des listes et des mesures. L'administrateur configure ces informations dans UI Builder et peut créer différentes pages de destination pour différentes audiences.

Deux versions de la page de destination sont disponibles en fonction des modules d'extension activés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Modules d'extension de la page de destination de CSM.

Tableaux de bord CSM

Cette page de destination utilise des tableaux de bord pour afficher des informations. Vous pouvez dupliquer les tableaux de bord fournis et les modifier comme vous le souhaitez ou créer des tableaux de bord, puis partager ces tableaux de bord avec d'autres utilisateurs.

Modules d'extension de la page de destination de l'espace de travail CSM

Le tableau suivant décrit la configuration requise du module d'extension pour les pages de destination de l'espace de travail CSM.

Configuration requise du module d'extension de la page de destination CSM

Page de destination	Exigences du module d'extension
Page de destination CSM	Disponible avec le module d'extension Espace de travail configurable de CSM (sn_csm_wrkspc).
Page de destination de CSM : Premium	Disponible avec les modules d'extension suivants : • Espace de travail configurable de CSM (sn_csm_wrkspc) • Performance Analytics - Pack de contenu - Customer Service Management - Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced)
Tableaux de bord CSM	Disponible avec le module d'extension Espace de travail configurable de CSM (sn_csm_wrkspc).

Page de destination CSM

La page de destination CSM fournit aux utilisateurs des listes de tickets affectés et de tâches de ticket, ainsi que des mesures d'agent, de groupe et d'organisation.

Les agents et gestionnaires du service client peuvent utiliser la page de destination CSM pour analyser et classer rapidement les tâches par ordre de priorité, accéder aux enregistrements et suivre les performances. Les administrateurs peuvent personnaliser

Traduction automatique

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

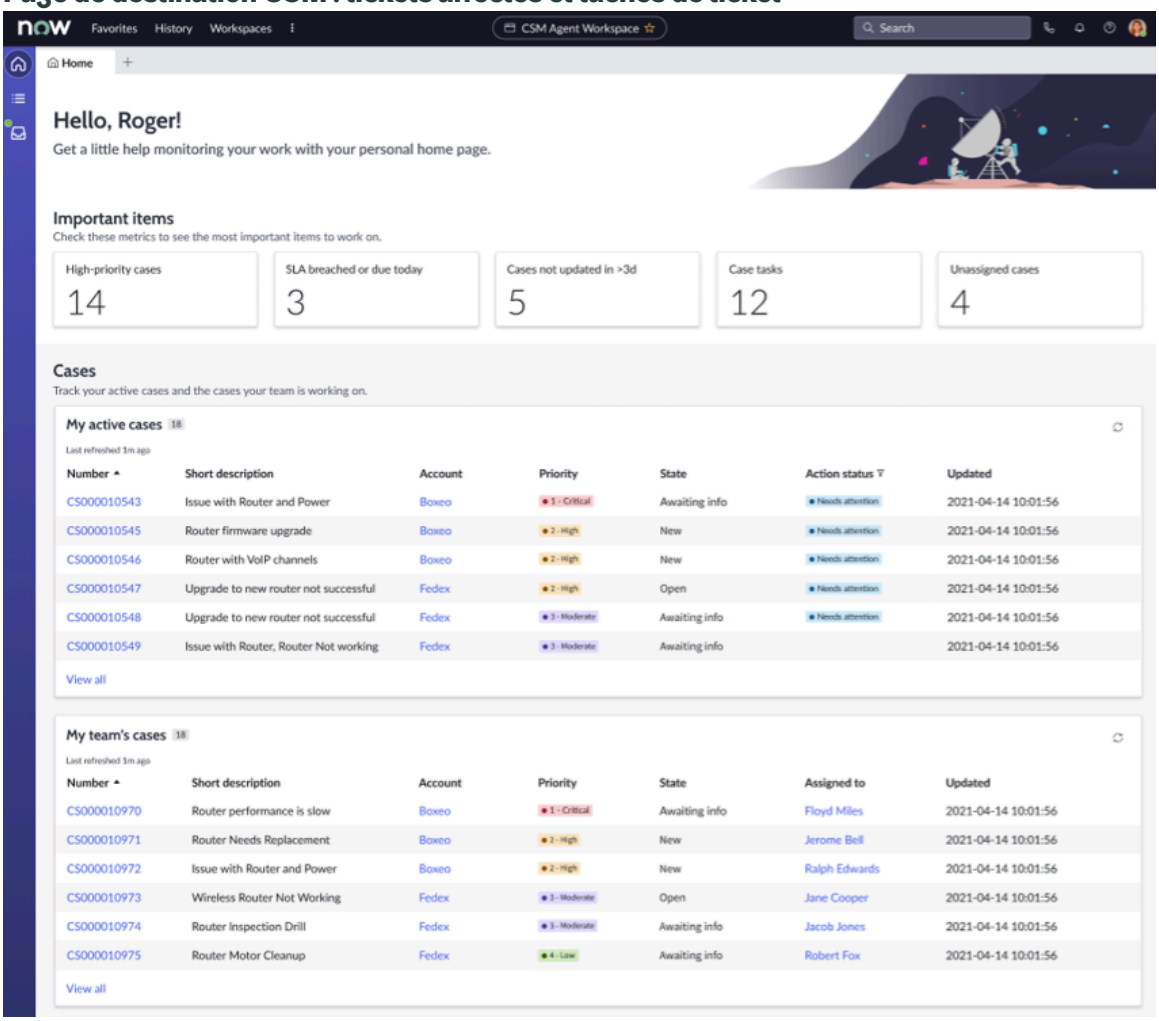
les pages de destination dans UI Builder pour répondre à leurs besoins professionnels uniques.

La page de destination de CSM comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données des composants. Chacune des visualisations est connectée à une source de données. Par exemple, le composant **Tickets de priorité élevée** comprend des visualisations pour la priorité 1, les tickets escaladés, ainsi que les tickets à surveiller.

La page de destination CSM est disponible avec le module d'extension Espace de travail configurable de CSM (sn_csm_wrkspc). Cette page de destination est la page de destination par défaut pour Espace de travail configurable de CSM.

Remarque :
Mise à niveau : les clients qui n'ont pas personnalisé la page de destination existante Espace de travail configurable de CSM sont automatiquement mis à niveau vers la page de destination disponible avec la Yokohama version. Mise à niveau Les clients qui ont personnalisé la page de destination existante Espace de travail configurable de CSM doivent accepter manuellement la page de Yokohama destination.

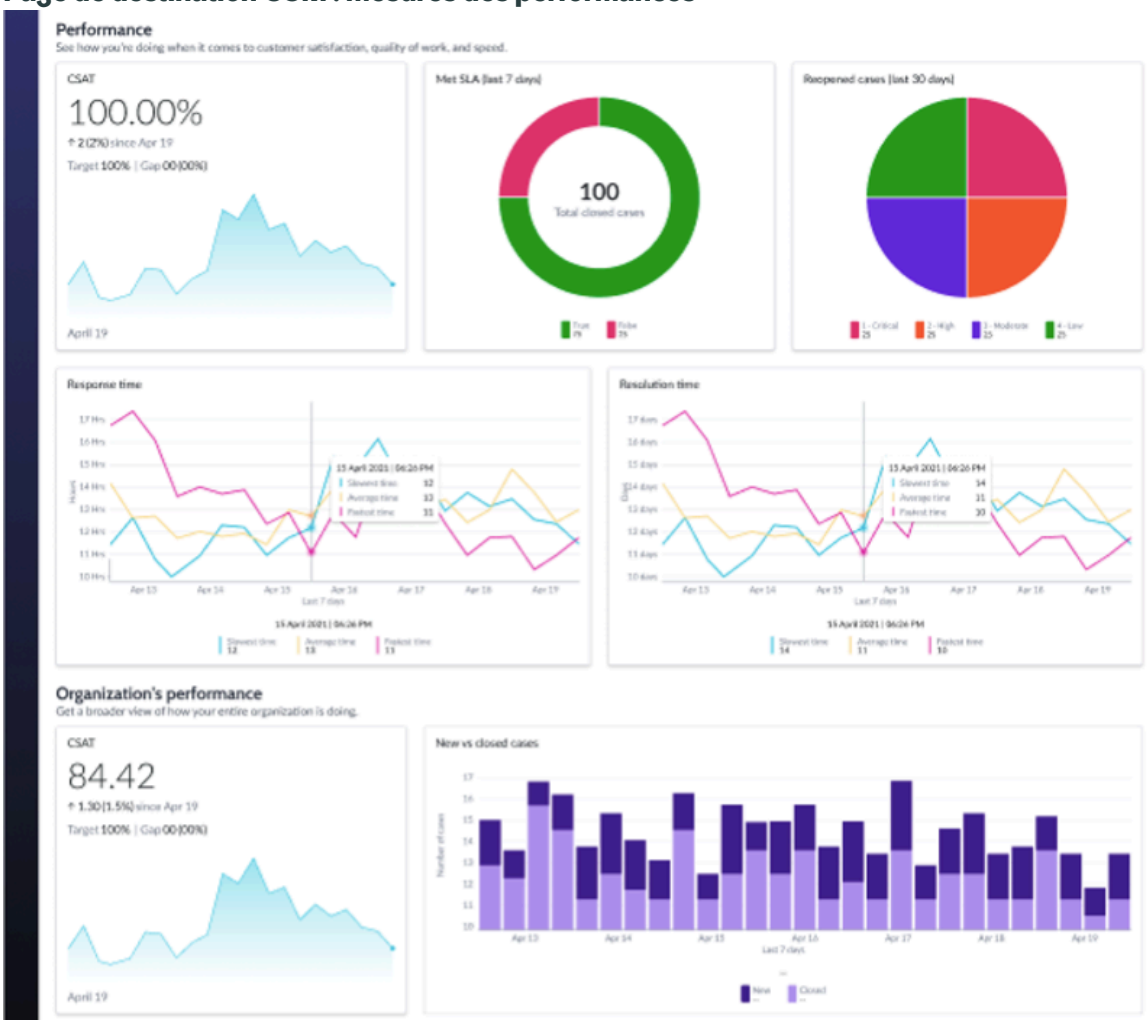
Page de destination CSM : tickets affectés et tâches de ticket



Traduction automatique

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

Page de destination CSM : mesures des performances



Sections et composants de page de destination CSM

La page de destination CSM comprend différentes sections et composants qui affichent les éléments importants, les listes d'enregistrements et les données de performances.

Page de destination de CSM et page de destination de CSM : Sections et composants Premium

Section	Description
Éléments importants	Cette section comprend des cartes à score unique qui affichent les éléments les plus importants d'un agent sur lesquels travailler. • **Tickets de priorité élevée** : inclut les tickets P1, les tickets escaladés et les tickets à surveiller. • **SLA non respecté ou échu aujourd'hui** • **Tickets non mis à jour depuis > 3 jours** • **Tâches de ticket** • **Tickets non affectés** : tickets qui ne sont pas affectés et appartiennent à l'un des groupes d'affectation de l'agent.

Traduction automatique

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

Page de destination de CSM et page de destination de CSM : Sections et composants Premium (suite)

Section	Description
	Si vous sélectionnez une carte de score, la liste des enregistrements avec les conditions de filtre appropriées s'affiche.
Tickets	Cette section comprend deux listes d'enregistrements : • **Mes tickets actifs** • **Mes tickets d'équipe** La sélection d'un numéro de ticket ouvre un nouvel onglet et affiche l'enregistrement du ticket.
Performances	Cette section comprend des indicateurs qui assurent le suivi des performances de l'agent. • **SLA respecté (7 derniers jours)** • **Tickets rouverts (30 derniers jours)** Les indicateurs suivants sont disponibles dans la section Performances avec l'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced : • **CSAT** : score de satisfaction des clients basé sur les tickets affectés à l'agent au cours des 7 derniers jours. • **Délai de réponse** • **Délai de résolution** Sélectionnez un indicateur pour afficher une liste filtrée d'enregistrements ou une page de détails de KPI.
Performance de l'organisation	Cette section comprend des indicateurs qui assurent le suivi des performances de l'organisation. • **CSAT** : score de satisfaction des clients au cours des 7 derniers jours. • **Tickets nouveaux vs. fermés** : agrégation quotidienne des tickets nouveaux et fermés au cours des 7 derniers jours. Sélectionnez un indicateur pour afficher la page des détails des KPI. **Remarque :** Cette section est disponible pour la page de destination de CSM (Premium), qui requiert l'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced.

Traduction automatique

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

Créer une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM

Utiliser UI Builder pour créer des pages de destination pour vos agents. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM
- Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail
- Créer une page de destination personnalisée dans UI Builder

Créer plusieurs pages de destination

Vous pouvez créer plusieurs pages de destination. Cependant, une seule page de destination est affichée pour un utilisateur. La page de destination qui s'affiche dépend des paramètres suivants :

- La valeur du champ **Actif**. Ce champ doit être défini sur vrai pour qu'une page de destination s'affiche.
- L'**ordre** de la page de destination. Les pages dont la valeur d'ordre est inférieure priment sur les pages dont la valeur d'ordre est plus élevée. La page active avec le numéro d'ordre le plus bas s'affiche.
- Si les autorisations sont définies, les utilisateurs peuvent afficher une page de destination s'ils disposent du rôle requis ou s'ils sont membres du groupe d'affectation requis. Les rôles multiples et les conditions de groupe d'affectation sont traités comme des conditions OR.

Page de destination CSM : Premium

La page de destination CSM Premium fournit aux utilisateurs des listes de tickets affectés et de tâches de ticket, ainsi que des mesures d'agent, de groupe et d'organisation.

Les agents et les gestionnaires du service client peuvent utiliser la page de destination CSM Premium pour analyser et classer rapidement les tâches par ordre de priorité, accéder aux enregistrements et suivre les performances. Les administrateurs peuvent personnaliser les pages de destination dans UI Builder pour répondre à leurs besoins professionnels uniques.

La page de destination CSM Premium comprend des composants qui affichent des informations sur le ticket, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données des composants. Par exemple, le composant **Tickets de priorité élevée** comprend des visualisations pour la priorité 1, les tickets escaladés, ainsi que les tickets à surveiller. Elle comprend également des indicateurs et des visualisations supplémentaires dans les sections **Performance** et **Performance de l'organisation** . Chacune des visualisations est connectée à une source de données.

La page de destination CSM Premium est disponible avec les modules d'extension suivants :

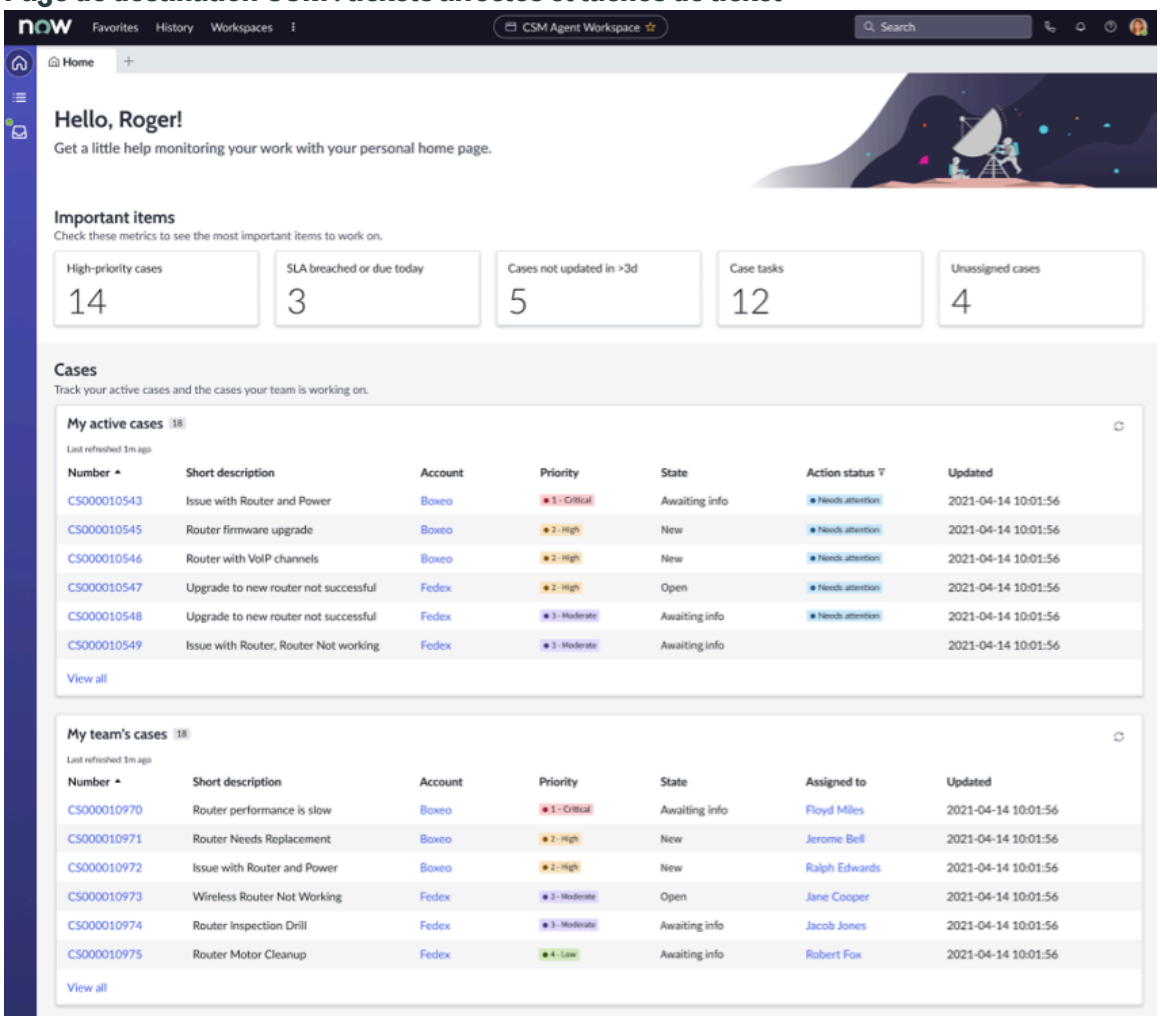
- Espace de travail configurable de CSM (sn_csm_wrkspc)
- Performance Analytics - Pack de contenu - Customer Service Management - Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Remarque :
Mise à niveau : les clients qui n'ont pas personnalisé la page de destination existante Espace de travail configurable de CSM sont automatiquement mis à niveau vers la page de destination disponible avec la Yokohama version. Mise à niveau Les clients qui ont personnalisé la page de destination existante Espace de travail configurable de CSM doivent accepter manuellement la page de Yokohama destination.

Traduction automatique

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

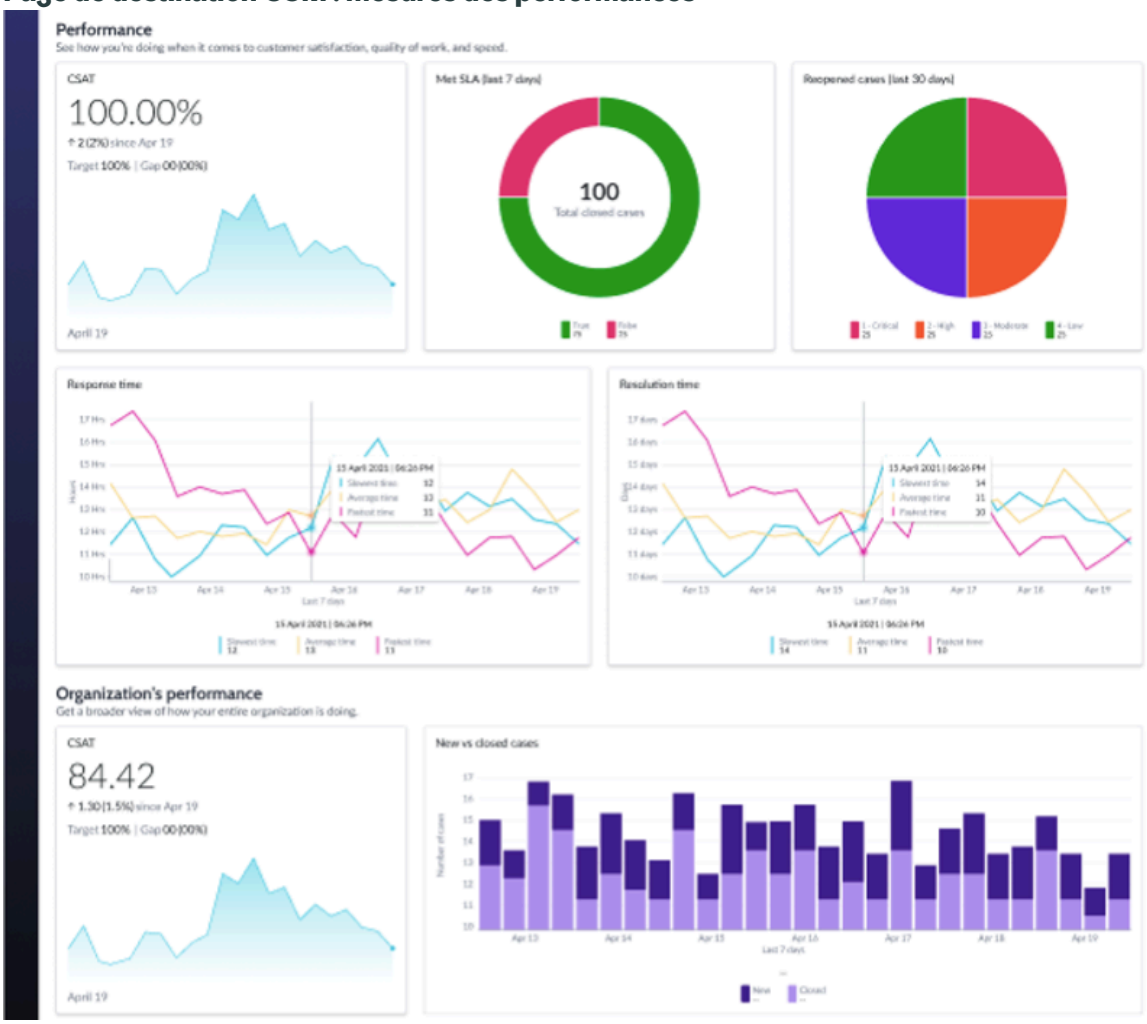
Page de destination CSM : tickets affectés et tâches de ticket



Traduction automatique

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

Page de destination CSM : mesures des performances



Page de destination CSM : sections et composants Premium

La page de destination CSM comprend différentes sections et composants qui affichent les éléments importants, les listes d'enregistrements et les données de performances.

Page de destination de CSM et page de destination de CSM : Sections et composants Premium

Section	Description
Éléments importants	Cette section comprend des cartes à score unique qui affichent les éléments les plus importants d'un agent sur lesquels travailler. • **Tickets de priorité élevée** : inclut les tickets P1, les tickets escaladés et les tickets à surveiller. • **SLA non respecté ou échu aujourd'hui** • **Tickets non mis à jour depuis > 3 jours** • **Tâches de ticket** • **Tickets non affectés** : tickets qui ne sont pas affectés et appartiennent à l'un des groupes d'affectation de l'agent.

Traduction automatique

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

Page de destination de CSM et page de destination de CSM : Sections et composants Premium (suite)

Section	Description
	Si vous sélectionnez une carte de score, la liste des enregistrements avec les conditions de filtre appropriées s'affiche.
Tickets	Cette section comprend deux listes d'enregistrements : • **Mes tickets actifs** • **Mes tickets d'équipe** La sélection d'un numéro de ticket ouvre un nouvel onglet et affiche l'enregistrement du ticket.
Performances	Cette section comprend des indicateurs qui assurent le suivi des performances de l'agent. • **SLA respecté (7 derniers jours)** • **Tickets rouverts (30 derniers jours)** Les indicateurs suivants sont disponibles dans la section Performances avec l'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced : • **CSAT** : score de satisfaction des clients basé sur les tickets affectés à l'agent au cours des 7 derniers jours. • **Délai de réponse** • **Délai de résolution** Sélectionnez un indicateur pour afficher une liste filtrée d'enregistrements ou une page de détails de KPI.
Performance de l'organisation	Cette section comprend des indicateurs qui assurent le suivi des performances de l'organisation. • **CSAT** : score de satisfaction des clients au cours des 7 derniers jours. • **Tickets nouveaux vs. fermés** : agrégation quotidienne des tickets nouveaux et fermés au cours des 7 derniers jours. Sélectionnez un indicateur pour afficher la page des détails des KPI. **Remarque :** Cette section est disponible pour la page de destination de CSM (Premium), qui requiert l'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced.

Traduction automatique

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

Créer une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM

Utiliser UI Builder pour créer des pages de destination pour vos agents. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM
- Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail
- Créer une page de destination personnalisée dans UI Builder

Créer plusieurs pages de destination

Vous pouvez créer plusieurs pages de destination. Cependant, une seule page de destination est affichée pour un utilisateur. La page de destination qui s'affiche pour vous dépend des paramètres suivants :

- La valeur du champ **Actif**. Ce champ doit être défini sur vrai pour qu'une page de destination s'affiche.
- L'**ordre** de la page de destination. Les pages dont la valeur d'ordre est inférieure priment sur les pages dont la valeur d'ordre est plus élevée.
- Si les autorisations sont définies, une page de destination s'affiche si vous avez le rôle requis ou si vous êtes membre du groupe d'affectation requis. Les rôles multiples et les conditions de groupe d'affectation sont traités comme des conditions OR.

Pages de destination du tableau de bord

Permettez à vos utilisateurs d'afficher, de personnaliser et de partager des tableaux de bord dans Espace de travail configurable de CSM ces tableaux de bord et de les utiliser comme pages de destination.

Les tableaux de bord de l'espace de travail permettent aux utilisateurs tels que les agents et les gestionnaires de configurer et de personnaliser leurs propres mesures. Ces utilisateurs peuvent basculer entre les tableaux de bord disponibles et modifier les listes de tableaux de bord et les mesures pour suivre les informations importantes. Ils peuvent également partager des tableaux de bord avec des collègues et entre les équipes.

Pour afficher les tableaux de bord de l'espace de travail, les administrateurs système activent la variante de page de destination Tableaux de bord CSM et configurent les privilèges utilisateur. Une fois configuré, les utilisateurs inclus dans l'audience de la page voient la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord et Espace de travail configurable de CSM les tableaux de bord par défaut inclus avec cette page.

Les tableaux de bord sont représentés par des tuiles sur la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord. Les vignettes individuelles affichent le titre, le créateur, si le tableau de bord est certifié et une indication que l'utilisateur connecté a ajouté un signet au tableau de bord.

Avantages des pages de destination du tableau de bord

L'utilisation d'un tableau de bord comme page de destination offre plus de flexibilité à vos utilisateurs. La possibilité de personnaliser facilement un tableau de bord rend la page beaucoup plus utilisable. Les utilisateurs peuvent créer leurs propres listes et mesures pour afficher les informations dont ils ont besoin, puis partager ces tableaux de bord avec d'autres utilisateurs. Par exemple, les équipes peuvent partager un tableau de bord unique ou les nouveaux agents peuvent modifier un tableau de bord partagé pour créer le leur. Il est beaucoup plus rapide de créer des tableaux de bord car ils ne nécessitent pas de configuration par un administrateur système.

Traduction automatique

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

Informations sur l'application

La variante **de page de destination Tableaux de bord CSM** est incluse dans le module d'extension CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace).

L'application Espace de travail configurable CSM, qui inclut le module d'extension CSM et Espace de travail configurable FSM, est disponible auprès du ServiceNow® Store.

Les tableaux de bord par défaut disponibles avec cette variante de page de destination sont disponibles en fonction du rôle de l'utilisateur. Certains de ces tableaux de bord nécessitent des modules d'extension supplémentaires pour voir toutes les informations du tableau de bord. Ces modules d'extension comprennent :

- Performance Analytics - Pack de contenu - Customer Service (com.snc.pa.customer_service)
- Analyse des performances – Pack de contenu – Gestion du service clientèle – Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced)
- Performance Analytics Premium pour Service clientèle (com.snc.pa.premium.cs)
- Performance Analytics - Pack de contenu – Affectation de travail avancée (com.snc.pa.awa)

Demander des applications dans l'App Store

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

Activation de la variante de page de destination des tableaux de bord CSM

La variante **de page de destination Tableaux de bord CSM** est une variante de page facultative pour **l'expérience de l'espace de travail configurable CSM/FSM**. Par défaut, cette variante de page est marquée comme inactive et a une valeur d'ordre de 0. Lorsqu'il est activé et défini sur le numéro d'ordre le plus bas, le système utilise la page de destination **Tableaux de bord CSM** à la place de la page de destination CSM par défaut pour les utilisateurs inclus dans l'audience de la page.

Remarque :
La page de destination par défaut, la vue d'ensemble du tableau de bord et les tableaux de bord par défaut inclus avec cette page sont disponibles en lecture seule et sont fournis à titre d'exemples. Il est recommandé de créer et de personnaliser des doublons de la page de destination et des tableaux de bord.

Pour plus d'informations sur l'activation d'une variante de page et la définition de l'ordre, voir Définir l'ordre des pages d'enregistrement.

Rôles d'utilisateur pour la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord

Par défaut, la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord est disponible pour les utilisateurs disposant des rôles suivants :

- administrateur
- sn_customerservice_agent

Traduction automatique

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

- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager

Remarque :
Les utilisateurs ayant d'autres rôles, tels que les agents d'emplacement ou les agents de relations, continuent de voir la **page de destination CSM**.

L'administrateur système peut modifier ces rôles par défaut en configurant l'audience de la page. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- En savoir plus sur les audiences
- Ajouter une audience à votre page UI Builder

Les rôles déterminent l'accès en lecture aux tableaux de bord disponibles avec la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Tableaux de bord par défaut.

Le rôle d'agent de gestion des services (sn_esm_agent) contient le rôle de créateur de visualisations de données (viz_creator), qui est un rôle associé au Concepteur de visualisation et à la bibliothèque de visualisations. Les utilisateurs disposant du rôle viz_creator peuvent créer des visualisations. Les rôles Agent du service client (sn_customerservice_agent) et Agent du service consommateur (sn_customerservice.consumer_agent) contiennent le rôle sn_esm_agent. Pour plus d'informations, consultez Data visualizations in Platform Analytics .

Vue d'ensemble du tableau de bord Page de destination par défaut Tableaux de bord

Quatre tableaux de bord sont disponibles avec la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord. Ces tableaux de bord sont disponibles en mode lecture seule pour tous les utilisateurs, y compris le rôle administrateur. Les utilisateurs peuvent dupliquer ces tableaux de bord et y apporter les modifications souhaitées.

Remarque :
Ces tableaux de bord sont également disponibles auprès de Platform Analytics experience .

La page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord comprend les tableaux de bord suivants pour les agents.

- Agent du service clientèle
- Agent du service clientèle – Avancé

La page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord comprend les tableaux de bord suivants pour les gestionnaires et les administrateurs.

- Agent du service clientèle
- Agent du service clientèle – Avancé
- Gestionnaire de service clientèle
- Gestionnaire du service clientèle – Avancé

Traduction automatique

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

Espace de travail configurable de CSM Tableaux de bord de la page de destination

Page de destination	Détails
Agent du service clientèle	Disponible avec le module d'extension Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). Le tableau de bord Agent du service clientèle comprend les widgets de l'onglet **Mon travail** . **Remarque :** L'onglet n'est pas visible car il s'agit du seul onglet sur le tableau de bord. L'activation du module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) fournit le tableau de bord complet de l'agent du service clientèle avec tous les onglets.
Agent du Service clientèle – Avancé	Disponible avec les modules d'extension suivants : • Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Analyse des performances – Pack de contenu – Gestion du service clientèle – Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced) L'activation du module d'extension Analyse des performances - Content Pack – Affectation de travail avancée (com.snc.pa.awa) ajoute deux widgets supplémentaires à l'onglet Tendances organisationnelles : • Mes tickets avec des problèmes • Mes bases de connaissances créées
Gestionnaire de service clientèle	Disponible avec les modules d'extension suivants : • Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics - Pack de contenu - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) L'activation du module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) fournit le tableau de bord complet Gestionnaire du service client avec tous les onglets.
Gestionnaire du Service clientèle – Avancé	Disponible avec les modules d'extension suivants :

Traduction automatique

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

Espace de travail configurable de CSM Tableaux de bord de la page de destination (suite)

Page de destination	Détails
	• Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Analyse des performances – Pack de contenu – Gestion du service clientèle – Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced) L'activation du module d'extension Analyse des performances - Content Pack – Affectation de travail avancée (com.snc.pa.awa) ajoute l'onglet Analyse des affectations de travail au tableau de bord Gestionnaire de service clientèle - Avancé.

Certifier un tableau de bord

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent certifier un tableau de bord pour indiquer qu'il est approuvé par l'entreprise et recommandé pour une utilisation. Les tableaux de bord par défaut disponibles à partir de la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord sont certifiés et les administrateurs ne peuvent pas changer ce paramètre. Les administrateurs peuvent uniquement certifier les nouveaux tableaux de bord. Pour plus d'informations, consultez Certify a Platform Analytics dashboard .

Utiliser des tableaux de bord

Les agents peuvent créer leurs propres tableaux de bord et partager ces tableaux de bord avec d'autres agents ou groupes d'affectation. Par exemple, les agents peuvent créer des tableaux de bord avec des mesures et des listes qui prennent en charge des affectations spécifiques, telles qu'une affectation temporaire le week-end.

À partir de la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord, les gestionnaires et les agents peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Affichez les tableaux de bord par défaut disponibles pour leur rôle.
- Filtrez les tableaux de bord disponibles.
- Sélectionnez une vignette de tableau de bord pour afficher le tableau de bord dans un nouvel onglet. Si plusieurs tableaux de bord sont disponibles, l'utilisateur peut basculer entre les tableaux de bord disponibles en effectuant une sélection dans le sélecteur de tableau de bord.
- Dupliquez et personnalisez les tableaux de bord par défaut.
- Affichez les détails du tableau de bord, tels que le nom, la description et la visibilité du tableau de bord.
- Modifiez des tableaux de bord à l'aide d'un panneau de configuration.
- Partagez des tableaux de bord avec d'autres utilisateurs ou groupes et accordez des droits de modification ou d'affichage uniquement.
- Créer de nouveaux tableaux de bord.
- Créez et partagez des éléments de visualisation à partir de l'espace de travail Platform Analytics .

Consultez les descriptions des tâches dans le tableau suivant pour plus d'informations.

Traduction automatique

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

Tâches utilisateur de la page de destination du tableau de bord

Tâche	Description
Afficher les tableaux de bord par défaut disponibles pour votre rôle	**1.** Sélectionner **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**. La page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord affiche les tableaux de bord disponibles. **2.** Sélectionnez une vignette de tableau de bord pour afficher le tableau de bord dans un nouvel onglet.
Afficher les détails du tableau de bord	**1.** Sélectionnez un tableau de bord. **2.** Sélectionnez l'icône d'informations (icône ) pour ouvrir le panneau Détails.
Filtrer les tableaux de bord	Plusieurs options de filtre sont disponibles sur la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord. Les utilisateurs peuvent filtrer les tableaux de bord disponibles des manières suivantes : • Par nom ou propriétaire (dans la barre de recherche) • Récent : affiche les tableaux de bord récemment créés • Avec signet : affiche uniquement vos tableaux de bord avec signet. • Certifié : affiche uniquement les tableaux de bord qui ont été certifiés par un administrateur. • Créé par moi : affiche uniquement les tableaux de bord que vous avez créés. • Partagé avec moi : affiche uniquement les tableaux de bord qui ont été partagés avec vous. • Tout : affiche tous les tableaux de bord auxquels vous avez accès.
Dupliquer un tableau de bord	**1.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires (icône ). **2.** Sélectionnez **Dupliquer**. **3.** Dans la fenêtre contextuelle Duplication du tableau de bord, saisissez un **nouveau nom** et une **description**. **4.** Sélectionnez **Dupliquer** dans la fenêtre contextuelle. **5.** Pour accéder au tableau de bord dupliqué : ○ Sélectionnez **Ouvrir dans** le message d'information. ○ Sélectionnez la vignette du tableau de bord sur la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord.

Traduction automatique

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

Tâches utilisateur de la page de destination du tableau de bord (suite)

Tâche	Description
	Pour plus d'informations, consultez Duplicate a Platform Analytics dashboard .
Modifier un tableau de bord	**1.** Sélectionnez **Modifier**. **2.** Sélectionnez l'onglet de tableau de bord souhaité. **3.** Modifiez un élément existant ou ajoutez un nouvel élément. Pour plus d'informations sur ces tâches, reportez-vous à la section Edit Platform Analytics dashboards .
Partager un tableau de bord	**1.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires (icône). **2.** Sélectionnez **Partager**. **3.** Dans la fenêtre contextuelle Partager le tableau de bord, ajoutez des utilisateurs, des groupes ou des rôles dans le champ **Accorder l'accès à** . **4.** Si vous le souhaitez, cochez la case qui active les autorisations pour le tableau de bord. **5.** Sélectionnez **Ajouter en tant que visionneuse** ou **Ajouter en tant qu'éditeur**. **6.** Les utilisateurs, groupes ou rôles sélectionnés sont ajoutés à la section Gérer l'accès. À partir d'ici, vous pouvez modifier les autorisations. **7.** Cliquez sur **Confirmer**. Pour plus d'informations, consultez Share a Platform Analytics dashboard .
Créer un tableau de bord	**1.** Sur la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord, sélectionnez **Créer un tableau de bord**. **2.** Dans la fenêtre contextuelle Nouveau tableau de bord, sélectionnez **Éditeur en ligne**. **3.** Fournissez un **nom** et une **description** , puis sélectionnez **Créer un tableau de bord**. Le nouveau tableau de bord s'ouvre en mode d'édition. **4.** Ajoutez de nouveaux éléments au tableau de bord. Pour plus d'informations sur cette étape, reportez-vous à la section Create a dashboard with the in-line editor . Lorsque vous créez un tableau de bord avec l'éditeur en ligne, plusieurs éléments sont disponibles pour vous aider à organiser et à renseigner les informations de votre tableau

Traduction automatique

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

Tâches utilisateur de la page de destination du tableau de bord (suite)

Tâche	Description
	de bord. Pour plus d'informations, consultez Exploring Platform Analytics dashboards .
Imprimer un tableau de bord	**1.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires (icône). **2.** Sélectionnez **Imprimable**. Pour plus d'informations, consultez Print a Platform Analytics dashboard .
Placer un signet sur un tableau de bord	**1.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires (icône). **2.** Sélectionnez **Ajouter aux signets**. Pour plus d'informations, consultez Bookmark a Platform Analytics dashboard .

Espace de travail configurable de CSM En-têtes de formulaire

Les en-têtes de formulaire fournissent Espace de travail configurable de CSM un aperçu rapide du ticket, du compte ou des informations de contact.

Les en-têtes de formulaire incluent une valeur primaire et plusieurs valeurs secondaires. Vous pouvez configurer les informations incluses dans l'en-tête de formulaire pour les formulaires de ticket, de compte et de contact.

Valeurs d'en-têtes de formulaire

Formulaire	Valeur primaire	Valeurs secondaires
Ticket	Description courte	• Compte et contact (B2B) • Consommateur (B2C) • Priorité • État
Compte	Compte	Contact principal
Contact	Contact	Compte

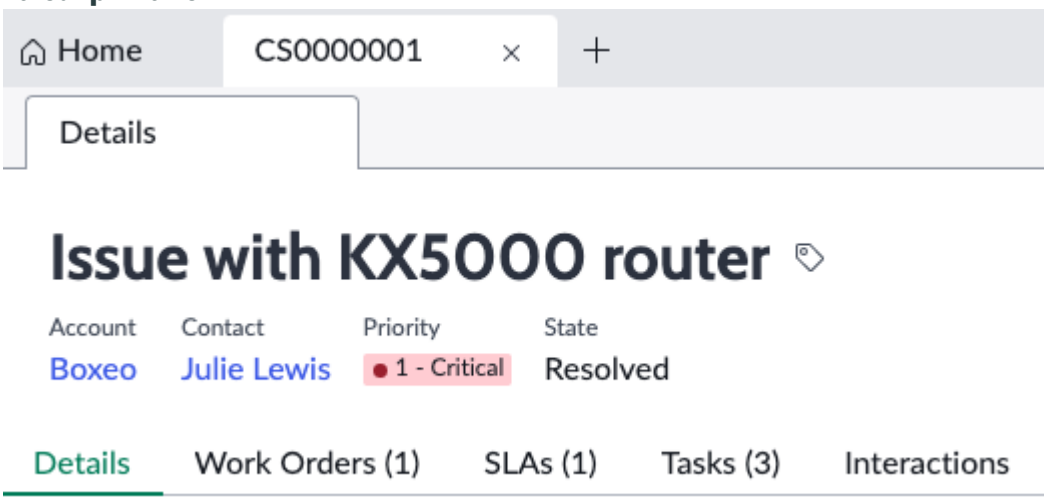
Affichage des valeurs secondaires de l'en-tête de formulaire

Vous pouvez configurer l'en-tête de formulaire pour afficher les valeurs secondaires sous la valeur primaire ou dans le panneau latéral contextuel. La propriété `record_secondary_values_location` contrôle ce paramètre.

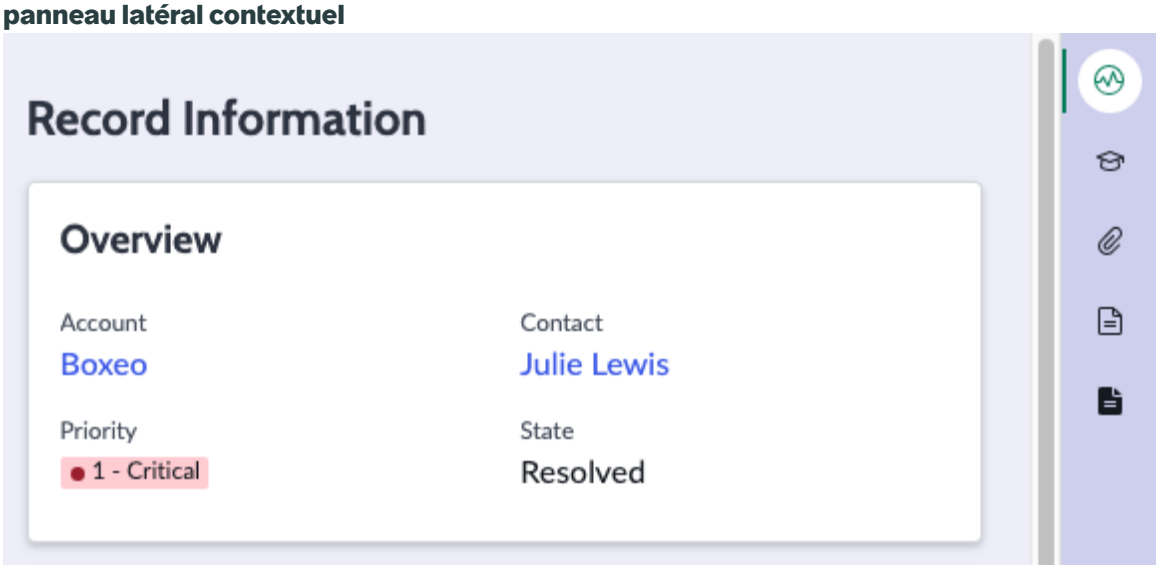
Traduction automatique

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

Valeurs secondaires d'en-tête du formulaire de ticket affichées en dessous de la valeur primaire



Valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire de ticket affichées dans le panneau latéral contextuel



Traduction automatique

Consultez les rubriques suivantes pour en savoir plus sur la configuration des en-têtes de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM:

- Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM
- Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel

Remarque :
Une configuration d'en-tête de formulaire, **Configuration de l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM/FSM**, est incluse dans Espace de travail configurable de CSM.

Composants d'en-tête de formulaire

Pour Espace de travail configurable de CSM, l'en-tête du formulaire est composé de composants individuels qui peuvent être configurés avec le générateur d'IU .

Les composants individuels fournissent aux clients des options de configuration flexibles et granulaires. Les clients peuvent contrôler l'emplacement, la taille et l'espacement de ces

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

composants, leur donnant ainsi la possibilité d'afficher des informations supplémentaires dont les agents peuvent avoir besoin.

Le composant du bloc de valeurs de données est utilisé pour afficher des valeurs secondaires dans l'en-tête du formulaire et le panneau latéral contextuel. .

Espace de travail configurable de CSM Ruban et composants de formulaire

Le ruban de formulaire fourni comprend des composants qui affichent les informations pertinentes sur un ticket et fournissent aux agents une vue d'ensemble rapide des détails du ticket. Ces composants peuvent inclure un résumé du contact ou du consommateur, un calendrier et des détails de SLA.

En plus de consulter les informations des tickets, les agents peuvent utiliser des liens dans les composants du ruban pour passer des appels téléphoniques ou créer des e-mails. Les agents peuvent également afficher ou masquer le ruban selon les besoins en cliquant sur un bouton en haut du ruban.

Composants du ruban de Customer Service Management

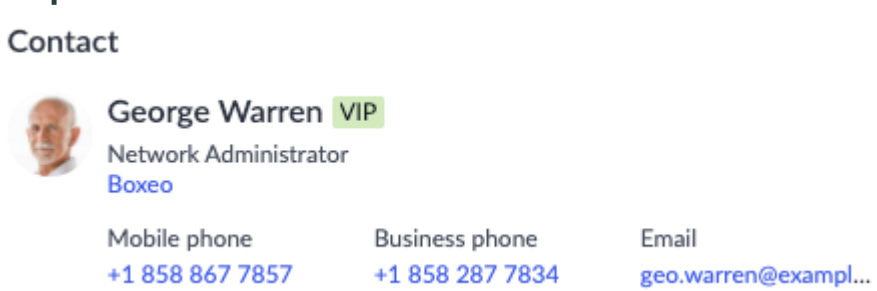
Pour Customer Service Management, vous pouvez configurer le ruban du formulaire de ticket pour inclure un ou plusieurs des composants de ruban disponibles :

- Client 360
- Chronologie
- SLA actifs
- Délai de résolution du composant

Composant du ruban de Client 360

Le composant Client 360 affiche les informations des clients (nom du contact ou du consommateur, adresse e-mail et numéros de téléphone).

Composant du ruban de Client 360



Vous pouvez configurer le composant Client 360 pour afficher différents champs, tels que les champs décrits dans le tableau suivant :

Champ	Description
En-tête	L'en-tête inclut des informations sur le client. • Pour les clients B2B : affiche le **contact principal** ou le **contact**. • Pour les clients B2C : affiche le **consommateur**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	• Pour les contacts internes disposant du rôle de contact de proxy (sn_customerservice.proxy_contact) : affiche le **contact interne**. **Remarque :** nécessite le module d'extension CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).
Avatar	Représentation graphique de l'identité du client, telle qu'une image ou une icône.
Nom	Nom du client.
Titre	Titre du client.
Compte	Pour les clients B2B, le compte associé au contact.
Numéros de téléphone	• Pour les contacts : **téléphone mobile** et **téléphone professionnel** • Pour les consommateurs : **téléphone mobile** et **téléphone du domicile**
Adresse e-mail	L'adresse e-mail du client.

Le composant Customer 360 prend en charge la remontée pas à pas sur les tables de référence sélectionnées. Vous pouvez afficher les champs de ces tables :

- Utilisateur [sys_user]
- Contact [customer_contact]
- Consommateur [csm_consumer]

Si vous configurez le composant Customer 360 pour afficher les informations à partir d'un champ de type « remontée pas à pas », l'étiquette de ce champ affiche le nom de colonne au lieu du nom Table.Column .

Remarque : pour les clients B2B, le composant Client 360 peut également inclure des balises colorées indiquant des comptes VIP et des comptes escaladés.

Dans le composant Customer 360, les agents peuvent effectuer les actions suivantes.

Action	Description
Envoyer un e-mail à un contact ou à un consommateur	Les agents cliquent sur l'adresse dans le champ **E-mail** pour envoyer un e-mail au contact ou au consommateur. Cette action ouvre un nouvel e-mail dans l'éditeur d'e-mail, dans lequel les champs suivants sont renseignés automatiquement : • **À** : l'adresse e-mail du contact ou du consommateur • **Objet** : le numéro de ticket et la brève description
Appeler un contact ou un consommateur	Si l'intégration du téléphone est activée, les agents cliquent sur un numéro dans l'un des champs de numéro de téléphone pour appeler

Traduction automatique

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

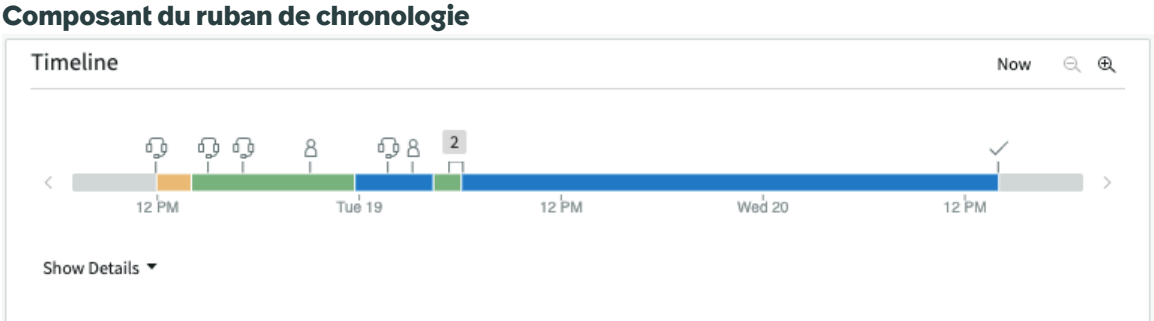
Action	Description
	le contact ou le consommateur. La fenêtre OpenFrame affiche des informations sur le nom du contact ou du consommateur et le compte.
Afficher l'enregistrement de compte	Les agents cliquent sur le lien **Compte** pour ouvrir l'enregistrement de compte.

Composant du ruban de chronologie

Le composant de chronologie présente un résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le demandeur (généralement le client). Il montre également combien de temps le prestataire et le demandeur ont consacré au ticket.

Remarque :
L’administrateur de l’espace de travail peut sélectionner le rôle d’agent lors de la configuration des attributs du composant de chronologie.

Composant du ruban de chronologie



La chronologie utilise des icônes pour afficher des événements et des couleurs pour indiquer des plages de temps, par exemple lorsque le ticket est avec l'agent ou le client. Les agents peuvent survoler les icônes d'événement de la chronologie pour afficher des info-bulles contenant des informations supplémentaires.

Remarque :
Le composant de chronologie utilise la configuration du modélisateur de résolution pour la table d'entité sélectionnée, par exemple, la table Ticket.

La chronologie comprend les fonctionnalités suivantes :

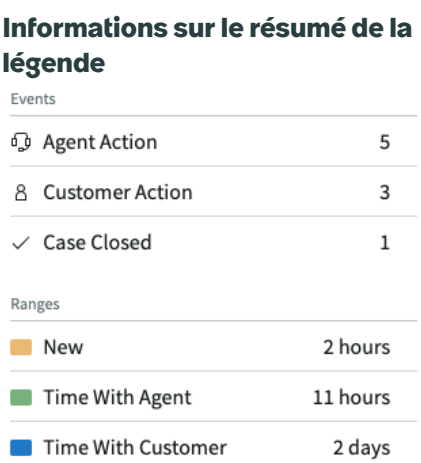
Fonctionnalités de chronologie

Fonctionnalité de la chronologie	Description
Dates de début et de fin globales	La date de début globale est la date de création du ticket. La date de fin globale est la date de fermeture du ticket.
Dates de début et de fin	Les dates de début et de fin qui identifient un intervalle de temps spécifique sur la chronologie. L'intervalle par défaut est d'une semaine. • La date de fin par défaut est la date actuelle. • La date de début par défaut est la date actuelle moins 7 jours.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de chronologie (suite)

Fonctionnalité de la chronologie	Description
En-tête	Un titre configurable pour la chronologie. Avec le rôle d'administrateur système, vous pouvez ajouter un titre dans le champ **Nom** du formulaire de paramètre du ruban.
Légende	Cliquez sur **Afficher les détails** pour afficher un résumé des informations de l'événement et de la plage. 
Événements	Les événements sont représentés sur la chronologie à l'aide d'icônes. Chaque type d'événement dispose d'une icône unique correspondante. Le moment auquel un événement s'est produit est également capturé, de sorte que les événements sont affichés sur la chronologie dans l'ordre chronologique.
Événements groupés	Les événements qui se produisent dans un court laps de temps peuvent être regroupés et représentés à l'aide d'une icône de groupe. Lorsque les événements sont regroupés, la chronologie affiche une icône de badge indiquant le nombre d'événements dans le groupe.
Résumés de l'événement	Les résumés de l'événement s'affichent dans la légende de la chronologie. Chaque résumé énumère l'événement et le nombre de fois qu'il s'est produit. **Remarque :** un résumé d'événement comprend les survenues de l'événement sur la durée de vie de l'objet visualisé sur la chronologie.
Plages horaires	Les plages horaires sont représentées sur la chronologie à l'aide de couleurs. Chaque plage a une couleur unique correspondante et une heure de début et de fin. Les plages par défaut suivantes comprennent :

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de chronologie (suite)

Fonctionnalité de la chronologie	Description
	• Bleu : avec l'agent • Vert : avec le client
Résumés de la plage horaire	Les résumés de la plage horaire s'affichent dans la légende de la chronologie. Chaque résumé répertorie la plage, la couleur correspondante et la durée totale. **Remarque :** un résumé de plage comprend les survenues de la plage sur la durée de vie de l'objet visualisé sur la chronologie.
Info-bulles	Survolez les icônes d'événement pour afficher des informations supplémentaires.
Zoom	Faites un zoom avant sur la chronologie pour afficher plus de détails dans un intervalle de temps réduit ou un zoom arrière pour afficher plus d'événements dans un intervalle de temps plus large. • Cliquez sur les icônes de zoom avant et arrière de la chronologie. • Utilisez les fonctionnalités de zoom avant et arrière sur le clavier (**Ctrl** + **+** et **Ctrl** + **-**). • Utilisez les fonctionnalités de zoom avant et arrière sur le curseur.
Défilement	Faites défiler vers la gauche et la droite pour afficher les événements plus récents ou plus anciens. • Faites défiler la chronologie pour afficher les événements plus anciens en cliquant sur l'icône du chevron gauche (**<**). Le défilement vers la gauche s'arrête lorsque la chronologie atteint la date de début globale spécifiée. • Faites défiler la chronologie vers la droite pour afficher les événements plus récents en cliquant sur l'icône du chevron droit (**>**). Le défilement vers la droite s'arrête lorsque la chronologie atteint la date de fin globale spécifiée.
Réinitialiser la chronologie	Cliquez sur **Maintenant** pour réinitialiser la vue par défaut de la chronologie après un zoom ou un défilement. La chronologie se réinitialise en utilisant l'heure à laquelle vous cliquez sur le bouton comme date et heure de fin.

Traduction automatique

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

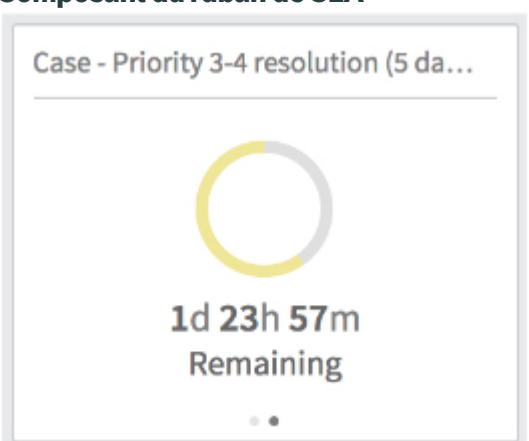
Fonctionnalités de chronologie (suite)

Fonctionnalité de la chronologie	Description
Messages	La chronologie affiche des messages pour les événements suivants : • Il n'y a aucune donnée à afficher. • La chronologie rencontre une erreur de chargement.

Composant de SLA actif

Le composant de SLA actif affiche les SLA actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et les violations. Si un ticket possède plusieurs SLA, le SLA dont la date limite est la plus imminente est affiché en premier. Placer le curseur de la souris sur le composant SLA affiche des flèches de navigation gauche et droite que les agents peuvent utiliser pour afficher les autres SLA.

Composant du ruban de SLA



Le code couleur au sein du composant indique le temps restant pour le SLA :

- Vert : 0-50 %
- Jaune : 50-75 %
- Orange : 75-99 %
- Rouge : 100 % ou violé

Délai de résolution du composant

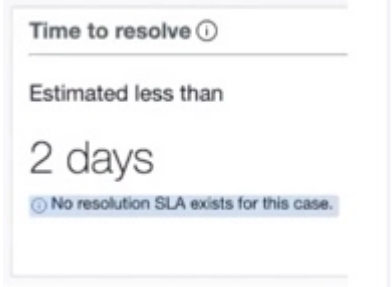
Le délai de résolution du composant affiche le temps estimé nécessaire pour qu'un agent résout le ticket.

Remarque :
Le composant de délai de résolution nécessite le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Délai de résolution d'un ticket estimé.

Traduction automatique

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

Délai de résolution du composant



Dans cette image, le délai estimé nécessaire à l'agent pour résoudre le ticket ouvert est de 0 à 2 jours. Par conséquent, la valeur limite supérieure est affichée. Le délai estimé est calculé à partir du moment où le ticket a été créé. Si la plage, par exemple, est comprise entre 2 et 4 jours, les valeurs des limites inférieure et supérieure sont affichées.

Le composant **Délai de résolution** affiche également la prédiction pour la violation du SLA si le ticket est lié à un SLA.

Voici une liste des messages SLA affichés et l'action requise lorsqu'ils s'affichent.

Messages SLA	Tâche
Il n'existe pas de SLA de résolution pour ce ticket	Définissez la valeur du champ **Cible** sur **Résolution** dans le formulaire **Définition de SLA**.
Réparez le SLA de résolution pour ajouter l'heure de violation	Cliquez sur **Réparer** sur le formulaire SLA de tâche.
Violation de la résolution SLA fortement probable	Aucun
Violation de la résolution SLA fortement improbable	Aucun
Violation de la résolution SLA probable	Aucun
Violation de la résolution SLA improbable	Aucun

Configurer les composants de ruban

Vous pouvez configurer les composants de ruban de la manière suivante :

- Pour Espace de travail d'agent pour CSM, vous pouvez configurer la mise en page du ruban si vous avez le rôle d'administrateur d'espace de travail (workspace_admin). Cela comprend les composants à afficher dans le ruban, l'ordre d'affichage des composants et la largeur du composant. Vous pouvez également configurer les attributs d'affichage pour certains composants. Pour plus d'informations sur la configuration du ruban, voir Configurer des rubans dans l'espace de travail.

  Pour certains composants, vous pouvez également configurer des attributs, comme les champs à inclure dans le composant Client 360.

- Pour Espace de travail configurable de CSM, vous pouvez créer un paramètre de ruban et ajouter ce paramétrage à une configuration de ruban. Pour plus d'informations, consultez Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable de CSM.

> **Remarque :**
> Une configuration de ruban, **Configuration du ruban de l'espace de travail configurable CSM/FSM**, est incluse dans Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

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

Vous pouvez également afficher le ruban de formulaire dans le panneau latéral contextuel. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel.

Les configurations de ruban dans les espaces de travail CSM prennent en charge Domain Separation.

Espace de travail configurable de CSM Fonctionnalités du formulaire

Espace de travail configurable de CSM Les fonctionnalités du formulaire incluent la hiérarchie des comptes, les notes de gestion spéciale et les actions de l'agent.

Hiérarchie des comptes

Dans le formulaire de compte, les agents du service client peuvent cliquer sur l'icône d'ouverture de la hiérarchie ( ) dans le champ **Nom** pour afficher les relations de compte parent-enfant dans la fenêtre contextuelle Hiérarchie des comptes. La hiérarchie des comptes est disponible pour les comptes qui ont un compte parent ou enfant.

Fenêtre contextuelle Hiérarchie des comptes dans l'espace de travail CSM



La hiérarchie des comptes utilise une arborescence pour indiquer les comptes parents, enfants et frères. L'affichage parent montre le compte actuel, le compte parent (le cas échéant) et tout compte enfant ou frère. L'affichage complet montre l'ensemble de la structure de l'organisation à partir du compte racine. Le compte actuel est mis en évidence dans la structure du compte.

Les agents du service client peuvent :

- Développer et réduire l'arborescence.
- Passer de l'affichage parent à l'affichage complet de la hiérarchie des comptes.
- Cliquer sur un compte pour ouvrir le formulaire de compte dans un sous-onglet.

Pour en savoir plus sur la création d'une hiérarchie des comptes, consultez Hiérarchie des comptes.

Traduction automatique

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

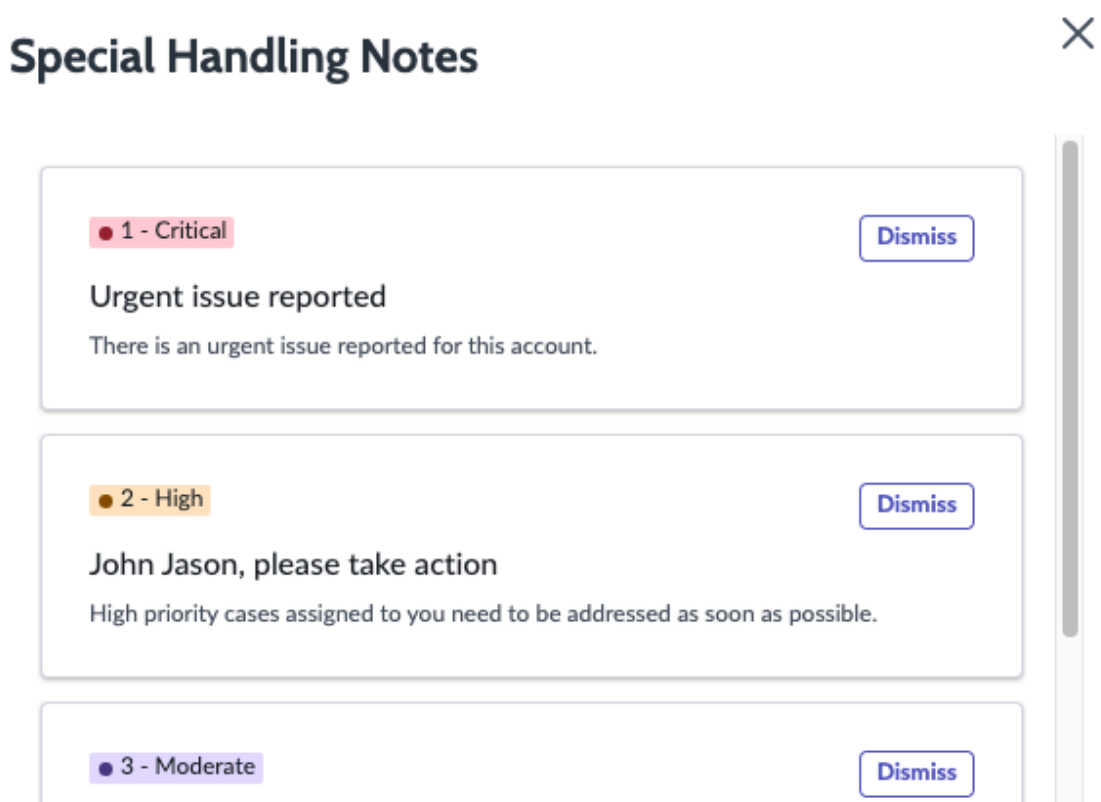
Notes de gestion spéciale

Les notes de gestion spéciale apportent des informations importantes sur les enregistrements individuels à l'attention de l'agent du service client. Si des notes de gestion spéciale sont disponibles pour un enregistrement, ces notes sont affichées dans une fenêtre contextuelle lorsque l'enregistrement est ouvert dans un espace de travail CSM. Les notes peuvent également être affichées dans une liste incorporée ou une liste connexe sur un formulaire d'enregistrement. Les notes sont classées par priorité dans la fenêtre contextuelle et dans les listes.

Les agents peuvent afficher la priorité, une brève description et un message pour chaque note. Une note peut être affectée à l'une des priorités suivantes, ayant chacune une couleur associée.

- Priorité 1 : rouge
- Priorité 2 : orange
- Priorité 3 : violet
- Priorité 4 : gris

Fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale



Les agents peuvent :

- Rejeter les notes individuelles. Lorsque toutes les notes sont rejetées, la fenêtre contextuelle se ferme.
- Fermer la fenêtre.

Dans le module Notes de gestion spéciale sur l'interface de la plateforme :

Traduction automatique

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

- Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin peuvent configurer les notes de gestion spéciale et spécifier des propriétés.
- Les utilisateurs disposant des rôles sn_shn.admin ou sn_customerservice_manager peuvent créer des notes de gestion spéciale.

Pour plus d'informations sur la configuration de la fonctionnalité Notes de gestion spéciale, consultez Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale.

Actions de l'agent

Les actions mises à la disposition des agents du service client s'affichent dans l'en-tête du formulaire, sous la forme de boutons ou d'éléments de menu.

- Pour Espace de travail d'agent pour CSM, les actions doivent être activées pour chaque formulaire par l'administrateur de l'espace de travail. Pour plus d'informations, voir Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans l'espace de travail hérité.
- Pour Espace de travail configurable de CSM, vous pouvez lier des actions d'interface utilisateur pour former des actions. Pour plus d'informations, consultez Configurer une action de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM.

L'action **Créer une connaissance** nécessite la configuration suivante :

- Activer le module d'extension Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer).
- Définir la propriété **sn_customerservice.enable_knowledge_kcs** sur vrai.
- Définissez le modèle Article KCS sur vrai (accédez à **Connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**).

Assistant d'agent

L'assistant d'agent est disponible sur le formulaire d'interaction à l'adresse .Espace de travail configurable de CSM Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent) peuvent utiliser l'assistant d'agent pour rechercher des informations dans une interaction. Par défaut, les sources de recherche disponibles comprennent les articles de la base de connaissances, Service Catalog, ainsi que les blogs et publications de ServiceNow Community. Pour en savoir plus, voir Configurer l'Assistant d'agent.

Onglets de session de messagerie instantanée de l'espace de travail configurable CSM

Utilisez des indicateurs visuels sur les onglets de session de messagerie instantanée, tels que des couleurs et des icônes, pour alerter les agents des messages non lus et des minuteurs de seuil SLA.

La fonctionnalité Onglets de session de messagerie instantanée aide les agents à gérer efficacement plusieurs interactions. Les agents peuvent utiliser des indicateurs visuels pour réduire le risque de dépassement du minuteur de seuil, améliorer la hiérarchisation des chats et optimiser les délais de réponse. Cette fonctionnalité permet aux agents d'effectuer plusieurs tâches à la fois efficacement tout en maintenant les engagements de niveau de service.

La fonctionnalité Onglets de session de messagerie instantanée introduit un système de code couleur pour les onglets de session de messagerie instantanée dans l'espace de travail configurable CSM en fonction des seuils d'accord sur les niveaux de service (SLA) configurés. Des indicateurs visuels supplémentaires alertent les agents des messages non lus, de l'état de la messagerie instantanée et des modifications non enregistrées. Ces

Traduction automatique

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

repères visuels aident les agents à hiérarchiser leurs interactions en suivant la durée de la messagerie instantanée et en les alertant lorsque les conversations nécessitent une attention immédiate.

Fonctionnalités principales

Les onglets de session de messagerie instantanée fournissent les fonctionnalités clés suivantes.

Fonctionnalités de l'onglet de session de messagerie instantanée

Fonctionnalité	Description
Suivi de la durée en temps réel pour les sessions de messagerie instantanée	Cette fonctionnalité suit activement la durée d'une conversation de messagerie instantanée et alerte l'agent lorsque des seuils de SLA prédéfinis sont atteints. • Le minuteur commence lorsqu'un client envoie un message à un agent et que l'onglet de cette interaction de messagerie instantanée est inactif. • L'onglet inactif passe d'une couleur à l'autre pour alerter l'agent du message non lu et des seuils de SLA qui approchent. • Le minuteur se réinitialise une fois que l'agent interagit avec l'onglet.
Couleurs de l'onglet	Cette fonctionnalité utilise des couleurs d'onglet, indiquez l'état d'une discussion avec un ou plusieurs messages non lus. • Les onglets inactifs affichent une couleur d'arrière-plan violette pour indiquer qu'un message a été reçu. • Les couleurs des onglets passent au jaune, puis au rouge pour mettre en évidence les temps d'attente critiques.
Compteurs de messages non lus	Les onglets inactifs affichent un compteur qui affiche le nombre de messages de messagerie instantanée non lus.
Messages de l'onglet	Les messages des onglets de session de messagerie instantanée s'affichent sous le nom du client et notifient à l'agent les conditions suivantes : • La messagerie instantanée est en cours de récapitulatif • La messagerie instantanée est terminée Les agents voient le message approprié sur l'onglet en fonction de l'état de la messagerie instantanée.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de l'onglet de session de messagerie instantanée (suite)

Fonctionnalité	Description
Indicateur de changements non sauvegardés	Un cercle gris sur un onglet de session de messagerie instantanée indique qu'il existe des changements non enregistrés dans l'onglet. Le cercle disparaît une fois les modifications enregistrées.

Avantages

La fonctionnalité Onglets de session de messagerie instantanée offre aux clients les avantages suivants.

- Amélioration de la hiérarchisation : les agents peuvent suivre visuellement le statut SLA de chaque messagerie instantanée en jetant un coup d'œil à la couleur de l'onglet et utiliser ces informations pour classer les réponses des clients par ordre de priorité.
- Multitâche de l'agent : les changements de couleur des onglets et les notifications en temps réel aident les agents à gérer plusieurs interactions simultanément, minimisant ainsi le risque de manquer des conversations instantanées cruciales.
- Productivité des agents : le système aide les agents à répondre plus efficacement en mettant en évidence les conversations en fonction de l'urgence, améliorant ainsi l'engagement et la satisfaction des clients.

Couleurs de l'onglet

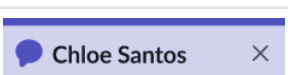
La fonctionnalité d'onglets de session de messagerie instantanée utilise des couleurs d'arrière-plan d'onglet pour fournir des informations en un coup d'œil. Les couleurs indiquent l'état des onglets de session de messagerie instantanée inactifs qui contiennent un ou plusieurs messages non lus.

- Les onglets affichent une couleur d'arrière-plan violette pour indiquer qu'un message a été reçu.
- Les couleurs des onglets passent au jaune, puis au rouge pour mettre en évidence les messageries instantanées ayant atteint les seuils de SLA.

Les administrateurs système peuvent configurer des seuils pour les sessions de messagerie instantanée qui définissent les valeurs de minuteur et les couleurs d'arrière-plan des onglets pour les seuils. Les agents voient différentes couleurs dans les onglets de session de messagerie instantanée en fonction de la valeur du minuteur de seuil.

Remarque :
Les valeurs par défaut sont indiquées pour les minuteurs de seuil de SLA. Pour plus d'informations sur la modification de ces valeurs, consultez Configurer les onglets de session de messagerie instantanée.

Couleurs de l'onglet de la session de messagerie instantanée

Couleur de l'onglet	Exemple	Description
Blanc		Indique l'onglet actif. Il s'agit de l'onglet dans lequel l'agent travaille actuellement.
Violet		Indique un onglet inactif qui contient un ou plusieurs messages non lus d'un client.

Traduction automatique

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

Couleurs de l'onglet de la session de messagerie instantanée (suite)

Couleur de l'onglet	Exemple	Description
		La durée de la messagerie instantanée commence à la réception du premier message. L'onglet reste violet pendant 0 à 30 secondes (valeur par défaut), après quoi le minuteur atteint le niveau de seuil de SLA d'avertissement. • L'onglet inactif passe d'une couleur à l'autre pour alerter l'agent du message non lu et des seuils de SLA qui approchent. • Le minuteur se réinitialise une fois que l'agent interagit avec l'onglet.
Jaune		Indique un onglet inactif avec des messages non lus qui a atteint le niveau de seuil de SLA d'avertissement. L'onglet reste jaune pendant 30 à 60 secondes (valeur par défaut), moment auquel le minuteur atteint le niveau de seuil critique du SLA. L'onglet comprend également une icône d'avertissement. Pour plus d'informations, consultez Minuteurs de seuil de SLA .
Rouge		Indique un onglet inactif avec des messages non lus qui a atteint le niveau de seuil de SLA critique. L'onglet reste rouge jusqu'à ce que l'agent le sélectionne et redémarre le minuteur. L'onglet comprend également une icône critique. Pour plus d'informations, consultez Minuteurs de seuil de SLA .

Minuteurs de seuil de SLA

Les administrateurs système peuvent configurer des minuteurs de seuil SLA d'avertissement et critique pour les onglets de session de messagerie instantanée inactifs. Si un agent laisse la messagerie instantanée d'un client sans réponse au-delà de la durée définie dans ces minuteurs de seuil, le système change la couleur de l'onglet.

La fonctionnalité d'onglets de session de messagerie instantanée comprend les paramètres de minuteur de seuil de SLA par défaut suivants. Pour plus d'informations sur la modification de ces valeurs, consultez Configurer les onglets de session de messagerie instantanée.

Traduction automatique

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

Onglet Session de messagerie instantanée Niveaux de seuil de SLA

Minuteur de seuil	Description
Avertissement de violation de SLA	La durée de la messagerie instantanée commence lorsque le premier message de messagerie instantanée est reçu d'un client et que l'agent est absent de l'interaction de messagerie instantanée. Au bout de 30 secondes, l'onglet de la session de messagerie instantanée devient jaune et affiche une icône d'avertissement pour alerter l'agent d'une violation imminente du SLA. La languette reste jaune de 30 à 60 secondes.
Violation critique du SLA	Au bout d'une minute, l'onglet de la session de messagerie instantanée devient rouge et affiche une icône critique pour alerter l'agent d'une violation imminente du SLA. L'onglet reste rouge jusqu'à ce que l'agent le sélectionne et redémarre le minuteur.

Compteurs de messages non lus

Chaque onglet inactif comprend un compteur qui affiche le nombre de messages de chat non lus. Ce compteur apparaît sous la forme d'un carré rouge qui affiche le nombre de messages non lus.

Remarque :
Le compteur de messages non lus s'affiche sur les onglets inactifs de n'importe quelle couleur d'arrière-plan.

Lorsqu'un message de messagerie instantanée est reçu, le compteur se met à jour pour afficher le nombre total de messages non lus. Après avoir sélectionné l'onglet, un agent peut voir les messages non lus dans la fenêtre de messagerie instantanée.

La sélection d'un onglet inactif efface la couleur de l'onglet et réinitialise le compteur de messages non lus. Le minuteur et le compteur de seuil redémarrent lorsque l'agent quitte l'onglet.

Affichage des messages non lus

Lorsqu'un agent sélectionne un onglet inactif et revient à une conversation de messagerie instantanée, il peut voir les messages non lus dans la fenêtre de messagerie instantanée. Cette fenêtre utilise un séparateur entre les messages les plus anciens et les messages non lus et affiche l'heure à laquelle le premier message non lu a été envoyé. Ce séparateur s'affiche s'il y a un décalage temporel de plus de 30 secondes entre le premier nouveau message et le dernier message précédent.

Nombre maximal d'onglets

Un agent peut avoir un maximum de 10 onglets ouverts à la fois. Si un agent tente d'ouvrir des onglets supplémentaires, le système affiche un message lui conseillant de fermer un ou plusieurs onglets avant d'ouvrir un nouvel onglet.

Traduction automatique

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

Transfert de messageries instantanées

Il existe deux façons de transférer une discussion de messagerie instantanée d'un agent à un autre : le transfert manuel et le transfert automatique.

Onglets de session de messagerie instantanée pour les messageries instantanées transférées

Type de transfert	Description
Transfert manuel	Lorsqu'un agent transfère manuellement une conversation de messagerie instantanée à un autre agent et que le nouvel agent accepte la conversation de messagerie instantanée : • Le compteur de messages non lus n'est pas affiché sur l'onglet de la session de messagerie instantanée. • Le séparateur n'est pas affiché entre les nouveaux messages et les anciens messages. L'interaction est traitée comme nouvelle pour l'agent destinataire. • Le nouvel agent voit les changements de couleur de l'onglet configurés par l'administrateur lorsque de nouveaux messages arrivent du client. • Le nouvel agent voit le compteur de messages non lus mis à jour lorsque de nouveaux messages arrivent.
Transfert automatique	Lorsqu'une conversation de messagerie instantanée est automatiquement transférée à un autre agent ou à une file d'attente : • Le compteur de messages non lus n'est pas affiché sur l'onglet de la session de messagerie instantanée. Tous les messages de la messagerie instantanée sont à l'état non lu pour le nouvel agent. • Le séparateur n'est pas affiché entre les nouveaux messages et les anciens messages. L'interaction est traitée comme nouvelle pour l'agent destinataire. • Le nouvel agent voit les changements de couleur de l'onglet configurés par l'administrateur lorsque de nouveaux messages arrivent du client. • Le nouvel agent voit le compteur de messages non lus mis à jour lorsque de nouveaux messages arrivent.

Si une messagerie instantanée est transférée à une file d'attente, les minuteurs de seuil de SLA et les couleurs d'onglet s'appliquent au prochain agent qui récupère le ticket.

Lorsqu'un agent demande de l'aide à un collègue ou à un gestionnaire à l'aide de cette Agent Whisper fonctionnalité, les minuteurs de seuil de SLA et le comportement de l'onglet ne s'appliquent qu'à l'agent propriétaire et à aucune autre personne participant à l'interaction.

Traduction automatique

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

Configuration de la fonctionnalité des onglets de session de messagerie instantanée

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent activer la fonctionnalité d'onglet Sessions de messagerie instantanée et configurer les minuteurs de seuil SLA pour les sessions de messagerie instantanée à partir de la console d'administration Interfaces conversationnelles (CI).

Lorsque cette fonctionnalité est activée, les onglets de session de messagerie instantanée affichent des couleurs pour indiquer l'état de la messagerie instantanée. Ces couleurs sont déterminées par les minuteurs de seuil de SLA qui alertent les agents des violations imminentes de SLA. Cette fonctionnalité inclut deux minuteurs de seuil SLA avec les paramètres par défaut :

- Avertissement de violation de SLA
- Violation critique du SLA

Pour plus d'informations, voir Configurer les onglets de session de messagerie instantanée.

Configurer les onglets de session de messagerie instantanée

Activez la fonctionnalité d'onglets de session de messagerie instantanée et configurez les valeurs des minuteurs de seuil SLA de messagerie instantanée dans la console d'administration Interfaces conversationnelles (CI).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez la fonctionnalité d'onglets de session de messagerie instantanée et sélectionnez l'espace de travail auquel elle s'applique. Vous pouvez également sélectionner des valeurs pour deux minuteurs de seuil SLA de messagerie instantanée différents qui alertent les agents des messages non lus dans les messageries instantanées inactives. Ces minuteurs alertent les agents en modifiant les couleurs des onglets des messageries instantanées inactives.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
   La console d'administration CI avec l'onglet Paramètres sélectionné s'affiche.
2. Sélectionnez **Messagerie instantanée d'agent** sur le côté gauche de la console d'administration CI.
   L'écran des paramètres de Messagerie instantanée d'agent s'affiche.
3. Dans la section Paramètres de l'onglet de session, activez le bouton **Activer** dans le coin supérieur droit et sélectionnez **Enregistrer**.
   Il s'agit d'un commutateur global qui active la fonctionnalité pour une instance.
4. Sélectionnez un espace de travail dans le champ **Sélectionner un espace de travail pour les paramètres d'onglet** .
   Il s'agit de l'espace de travail pour lequel vous souhaitez activer la fonctionnalité Onglets de session de messagerie instantanée.
5. Activez le bouton **Onglet de session activé** et sélectionnez **Enregistrer**.

   Cela active la fonctionnalité d'onglets de session de messagerie instantanée pour l'espace de travail sélectionné.

   Lorsque cette option est activée, les couleurs des onglets inactifs passent du violet au jaune puis au rouge pour alerter les agents de messages non lus. Vous pouvez configurer

Traduction automatique

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

deux minuteurs de seuil SLA qui alertent les agents des violations imminentes de SLA : avertissement et critique.

6. Sélectionnez la durée du minuteur pour l'avertissement d'une violation de SLA.
   Ce minuteur change la couleur de l'onglet en jaune lorsqu'il atteint la durée sélectionnée. Le paramètre par défaut est de 30 secondes après la réception du premier nouveau message.
7. Sélectionnez la durée du minuteur pour une violation critique du SLA.
   Ce minuteur change la couleur de l'onglet en rouge lorsqu'il atteint la durée sélectionnée. Le paramètre par défaut est de 1 minute après la réception du premier nouveau message.

Remarque :
L'heure critique doit être supérieure à l'heure d'avertissement.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

[store-future: BEGIN review]

Gestionnaire de liens pour ServiceNow

Utilisez la fonctionnalité Gestionnaire de liens pour ServiceNow pour gérer et organiser les onglets de navigateur dans une instance ServiceNow.

La fonctionnalité Gestionnaire de liens pour ServiceNow est conçue pour améliorer la productivité des utilisateurs en gérant et en organisant les onglets de navigateur au sein d'une instance ServiceNow. Cette fonctionnalité garantit que les liens ouverts au sein d'une instance sont consolidés dans un seul espace de travail. Gestionnaire de liens pour ServiceNow est utile pour les utilisateurs qui ont besoin de suivre de nombreux onglets ouverts au cours de leur journée de travail.

Fonctionnalités principales

Link Manager for ServiceNow comprend les fonctionnalités suivantes :

- **Consolidation d'onglets** : consolide automatiquement les nouveaux onglets liés à ServiceNow dans un onglet ServiceNow ouvert, évitant ainsi d'encombrer le navigateur.
- **Prise en charge multiplateforme** : fonctionne de manière transparente dans différents environnements tels que Gmail, Microsoft Teams, Microsoft Outlook et d'autres plateformes Web liées à ServiceNow.
- **Interface conviviale** : Facile à activer et à désactiver directement à partir des paramètres de l'extension Chrome dans le navigateur.

Étapes d'installation

Suivez les étapes suivantes pour installer Link Manager for ServiceNow :

1. Téléchargez l'artefact dans Buildtools1 et extrayez le fichier zip.
2. Cliquez sur le bouton d'extension dans le navigateur Chrome.
3. Cliquez sur **Gérer les extensions**.
4. Assurez-vous que le **mode développeur** dans le coin supérieur droit est activé.
5. Cliquez sur le bouton **Charger décompressé** dans le coin supérieur gauche.

Activation du gestionnaire de liens pour ServiceNow

Suivez les étapes suivantes pour activer Link Manager for ServiceNow :

Traduction automatique

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

1. Cliquez sur l'icône Paramètres ServiceNow dans le coin supérieur droit de votre navigateur Chrome.
2. Dans le menu déroulant, recherchez le commutateur Link Manager for ServiceNow et activez-le.

Utilisation de Link Manager for ServiceNow

Les liens s'ouvrent généralement dans un nouvel onglet de navigateur. Lorsque Link Manager for ServiceNow est activé, les liens se consolident dans un onglet de l'espace de travail ServiceNow déjà ouvert. Cette consolidation s'applique que le lien soit cliqué dans ServiceNow lui-même ou à partir d'un site externe tel que Gmail, Microsoft Teams ou Microsoft Outlook.

Dépannage

Dépannage du gestionnaire de liens pour ServiceNow

Problème	Description
Les onglets ne se consolident pas	• Assurez-vous que Link Manager for ServiceNow est activé dans les paramètres de l'extension Chrome. • Actualisez votre navigateur si les modifications ne prennent pas effet immédiatement.
L'extension n'apparaît pas	• Confirmez que l'extension est installée en consultant votre page Extensions Chrome. • Si le problème persiste, essayez de réinstaller l'extension à partir de Buildtools1.

Forum aux questions

FAQ pour le gestionnaire de liens pour ServiceNow

Question	Réponse
Que se passe-t-il si je désactive Link Manager for ServiceNow ?	La désactivation du gestionnaire de liens pour ServiceNow revient au comportement par défaut, où chaque lien cliqué ouvre un nouvel onglet.
L'extension est-elle disponible sur d'autres navigateurs ?	Actuellement, l'extension n'est prise en charge que sur Chrome.
Si j'ai plusieurs onglets ouverts et que j'active ensuite le gestionnaire de liens pour ServiceNow, que se passera-t-il ?	Les onglets existants restent inchangés. Tous les nouveaux liens s'ouvrent dans l'onglet le plus récent de votre espace de travail actuel.
Puis-je choisir les onglets à consolider ou le Gestionnaire de liens pour ServiceNow consolide-t-il automatiquement tous les onglets ServiceNow ?	Link Manager for ServiceNow consolide automatiquement tous les onglets liés à ServiceNow. Aucune option n'est actuellement disponible pour sélectionner des onglets spécifiques à consolider.

Traduction automatique

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

FAQ pour le gestionnaire de liens pour ServiceNow (suite)

Question	Réponse
Le Gestionnaire de liens pour ServiceNow affecte-t-il mes onglets non-ServiceNow ?	Non. Le gestionnaire de liens pour ServiceNow affecte uniquement les onglets liés à ServiceNow. Les onglets non-ServiceNow continuent de fonctionner comme d'habitude.
Le Gestionnaire de liens pour ServiceNow ralentira-t-il les performances de mon navigateur ?	Le Gestionnaire de liens pour ServiceNow est conçu pour fonctionner efficacement sans impacter de manière significative les performances de votre navigateur. Toutefois, si vous rencontrez des ralentissements, envisagez de limiter le nombre d'extensions ou d'onglets actifs.
Puis-je désactiver temporairement le gestionnaire de liens pour ServiceNow sans désinstaller l'extension ?	Oui, vous pouvez facilement activer ou désactiver Link Manager for ServiceNow à partir des paramètres de l'extension sans désinstaller l'extension Chrome entière.
Si je travaille avec plusieurs instances ServiceNow, puis-je personnaliser l'instance dans laquelle Link Manager for ServiceNow consolide les onglets ?	Actuellement, le gestionnaire de liens pour ServiceNow consolide les onglets au sein de chaque instance ServiceNow indépendamment. Si vous avez plusieurs instances ouvertes, le lien s'ouvre dans l'instance la plus récemment utilisée.

[End]

Modèles de formulaires de l'espace de travail configurable CSM

Créez et modifiez des modèles de formulaire à utiliser dans Espace de travail configurable de CSM , puis utilisez les modèles pour remplir automatiquement les champs des enregistrements.

Les modèles de formulaire simplifient le processus de création et de soumission de nouveaux enregistrements en remplissant les champs avec les valeurs sélectionnées. Dans Espace de travail configurable de CSM, les modèles de formulaire sont disponibles dans l'onglet Modèles du panneau latéral contextuel. Dans l'onglet Modèles, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Affichez des cartes de modèle qui affichent des informations telles que le nom du modèle, sa description et la date de la dernière utilisation du modèle.
- Afficher différentes listes de modèles, notamment Favoris, Mes modèles et Tous.
- Marquez les modèles comme favoris en sélectionnant l'icône en forme d'étoile sur la carte de modèle.
- Triez les modèles disponibles par ordre alphabétique ou par dernière utilisation.
- Créez un nouveau modèle en sélectionnant l'icône Créer (**+**) en haut de l'onglet Modèles.
- Modifiez un modèle existant en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires sur la carte de modèle, puis en sélectionnant **Modifier**.

Onglet Modèles

L'onglet Modèles du panneau latéral contextuel inclut les modèles de formulaire disponibles pour l'utilisateur actuel. Cet onglet comprend trois listes de modèles :

Traduction automatique

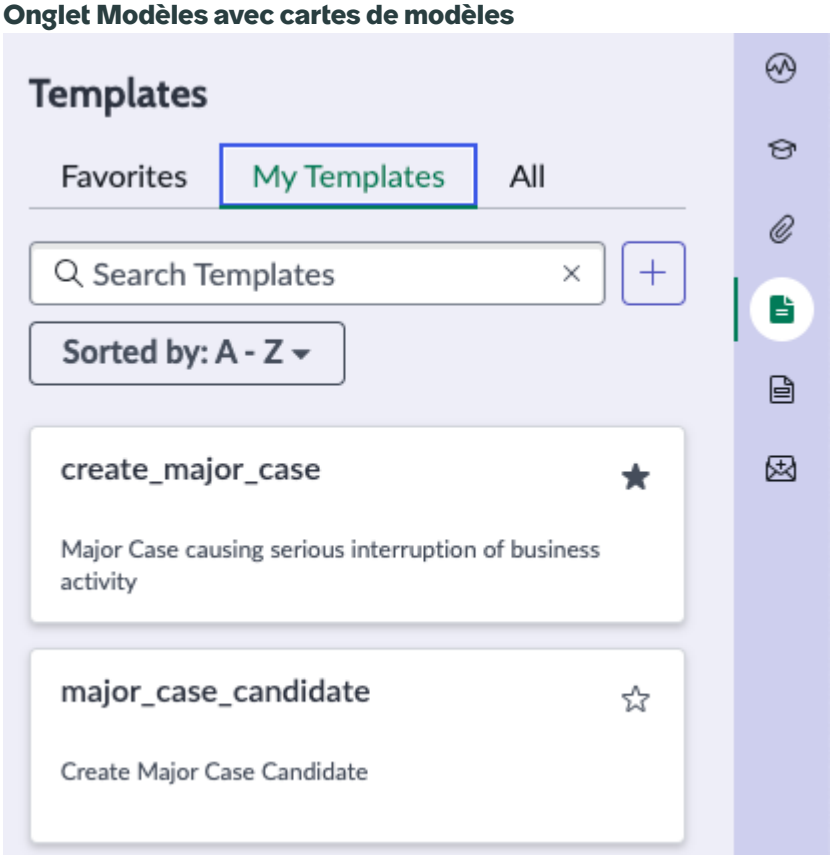
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Favoris : modèles **marqués** comme favoris par l'utilisateur en sélectionnant l'icône étoile sur la carte de modèle. Les modèles ajoutés à cette liste sont accessibles dans différents enregistrements.
- **Mes modèles** : modèles créés par l'utilisateur.
- **Tous** : tous les modèles disponibles pour l'utilisateur.

Dans chaque liste de modèles, les utilisateurs peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Recherchez des modèles en entrant un mot clé dans la zone de recherche.
- Triez les modèles disponibles, soit en dernier, soit par ordre alphabétique, en effectuant une sélection dans le menu déroulant.

Onglet Modèles avec cartes de modèles



Cartes de modèles

L'onglet Modèles affiche une carte pour chaque modèle dans une liste. Ces cartes fournissent des informations sur les modèles, notamment :

- Une description sur plusieurs lignes du modèle.
- Horodatage qui indique la date de la dernière utilisation du modèle.
- Une icône en forme d'étoile que vous pouvez utiliser pour marquer un modèle comme favori.

Formulaire de modèle

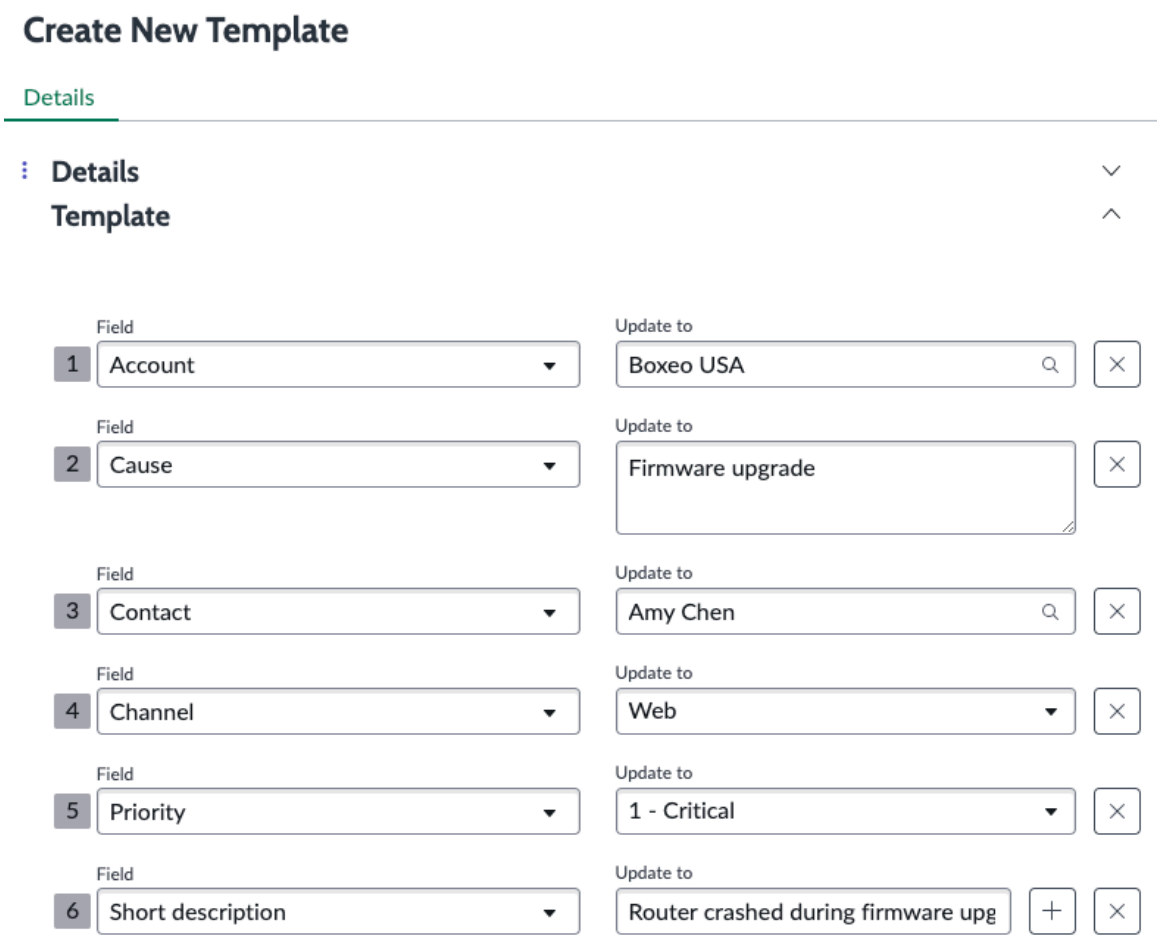
Le formulaire de modèle permet de créer et de modifier des modèles. Ce formulaire comprend deux sections de formulaire réductibles :

Traduction automatique

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

- **Détails** : inclut des informations sur le modèle, telles que le nom du modèle et la table à laquelle le modèle s'applique.
- **Modèle** : inclut les champs sélectionnés et les valeurs configurées pour les champs qui sont appliqués à un enregistrement.

Formulaire de modèle



La section Modèle comprend une ligne pour chaque champ qui a été ajouté au modèle. Ces lignes sont numérotées pour plus de lisibilité et de référence. Les champs et les valeurs configurées de chaque ligne sont également étiquetés pour plus de lisibilité.

- **Champ** : champ à mettre à jour sur l'enregistrement.
- **Mettre à jour vers** : la valeur à utiliser pour ce champ.

Le formulaire de modèle est disponible lors de la création d'un nouveau modèle à partir d'un ticket ou d'une interaction ou lors de la modification d'un modèle existant. L'en-tête de l'onglet du formulaire de modèle affiche une description de l'action en cours :

- **Créer un nouveau modèle** : le système affiche cet en-tête d'onglet lorsque vous créez un modèle.
- **Modifier le modèle** : le système affiche cet en-tête d'onglet lorsque vous enregistrez les modifications apportées à un nouveau modèle ou lorsque vous modifiez un modèle.

Synthèse de la messagerie instantanée

Utilisez la fonctionnalité de synthèse de la messagerie instantanée pour créer automatiquement des résumés des conversations instantanées. Le résumé de la messagerie

Traduction automatique

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

instantanée permet à un agent de comprendre rapidement l'interaction sans lire l'intégralité de la transcription de la conversation.

À la fin d'une conversation de messagerie instantanée, le système génère automatiquement un résumé de la messagerie instantanée et l'ajoute au champ Résumé de la **messagerie instantanée** de l'enregistrement d'interaction. Ce résumé est créé à partir de la transcription de la conversation de messagerie instantanée.

Le système appelle la prédiction de résumé de la messagerie instantanée, qui génère le résumé à partir des valeurs prédites et met à jour le champ Résumé de la **messagerie instantanée** . Le résumé est également une recommandation principale pour ce champ.

Un agent peut modifier et enregistrer les informations contenues dans le champ Résumé de la **messagerie instantanée** . Pour rétablir le résumé à la valeur prédite, l'agent peut sélectionner la valeur dans la recommandation principale.

La fonctionnalité de synthèse de la messagerie instantanée fonctionne avec ou sans la conclusion de la messagerie instantanée activée. Pour plus d'informations, consultez Interaction wrap up .

Indicateurs IA

Lorsque le système génère un résumé et remplit automatiquement le champ Résumé de la **messagerie instantanée** , il effectue également les opérations suivantes :

- Affiche une icône IA au-dessus du champ qui indique que le résumé est généré par l'IA.
- Affiche une bannière en haut de l'enregistrement d'interaction. Le message dans la bannière conseille à l'agent de vérifier le résumé et de mettre à jour les informations si elles ne sont pas exactes.

L'agent peut ignorer la bannière. Si l'agent met à jour manuellement le champ Résumé de la **messagerie instantanée** , l'icône IA ne s'affiche plus.

Terminer l'interaction avec la boîte de dialogue non modale

Le récapitulatif de l'interaction permet aux agents de disposer de temps dédié après chaque appel ou conversation de messagerie instantanée pour finaliser les détails de l'interaction. Les agents peuvent utiliser ce temps pour terminer leur travail avant de commencer une nouvelle conversation.

Lorsque Récapitulatif de l'interaction est activé, un enregistrement d'interaction passe de l'état Travail en cours à l'état Récapitulatif à la fin d'une conversation client. Cette période configurable permet aux agents d'effectuer des tâches telles que la publication de notes de travail et la mise à jour des informations d'enregistrement avant d'aider d'autres clients.

Lorsque vous êtes dans l'état Récapitulatif, la capacité d'un agent n'est pas réduite tant que l'interaction n'est pas passée à l'état Fermé terminé.

Fonctionnalités récapitulatives de l'interaction

Le récapitulatif de l'interaction comprend plusieurs fonctionnalités configurables :

- Codes de récapitulatif : les agents peuvent choisir parmi une liste de codes qui fournissent des informations sur la façon dont l'interaction a été résolue.
- Notes de récapitulatif : les agents peuvent fournir des informations supplémentaires sur la résolution des interactions.

Traduction automatique

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

- Minuteur de récapitulatif : affiche la durée de la période de récapitulatif. Lorsque la fin de la durée est atteinte, le système met automatiquement fin à la période de récapitulatif et enregistre les données de récapitulatif avec le code par défaut et le champ de notes vides.
- Boîte de dialogue non modale de récapitulatif : s'affiche lorsque l'agent met fin à une interaction. Comprend le minuteur de récapitulatif et les champs du code et des notes de récapitulatif.

Le récapitulatif de l'interaction comprend également des segments de récapitulatif, qui stockent les données de récapitulatif de l'interaction. Les segments de récapitulatif permettent plusieurs récapitulatifs par interaction. Par exemple, lorsqu'un agent transfère une interaction à un autre agent et que chaque agent termine un récapitulatif pour le même enregistrement.

Avantages du récapitulatif de l'interaction

Le récapitulatif de l'interaction consacre aux agents le temps nécessaire pour terminer leur travail sur une interaction. Si cette option est activée, un minuteur de récapitulatif affiche le temps restant dans la période de récapitulatif. Les agents peuvent compléter et soumettre les données de récapitulatif pendant la période de récapitulatif ou autoriser le système à terminer automatiquement la période de récapitulatif à l'expiration du délai.

Les gestionnaires peuvent configurer la durée de la période de récapitulatif pour leurs agents. Les responsables peuvent également accéder à des rapports sur l'utilisation et l'efficacité du délai de récapitulatif et utiliser des analyses pour suivre l'exactitude des données et les améliorations de la productivité des agents.

Les administrateurs peuvent définir et gérer les limites de temps de récapitulatif pour les interactions vocales et de messagerie instantanée, et créer des codes de récapitulatif. Les agents peuvent rapidement sélectionner parmi une liste de codes disponibles pendant la conclusion.

Codes de récapitulatif

Les codes de récapitulatif fournissent des informations sur la façon dont une interaction a été résolue. Les agents peuvent sélectionner un code de récapitulatif lors de la conclusion d'une interaction dans l'espace de travail configurable CSM. Lorsque les codes de récapitulatif sont activés, les agents peuvent sélectionner un code dans la liste configurée dans la boîte de dialogue non modale de récapitulatif.

Les administrateurs système peuvent créer des codes de récapitulatif. À partir de l'enregistrement Configuration du récapitulatif de l'interaction, les administrateurs système peuvent également effectuer les opérations suivantes :

- Activez les codes de récapitulatif.
- Sélectionnez les codes de récapitulatif disponibles pour les agents dans la boîte de dialogue non modale de récapitulatif.
- Sélectionnez un code de récapitulatif par défaut.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Create an interaction wrap-up configuration
- Créer des codes récapitulatifs de l'interaction
- Activer l'interaction Codes récapitulatifs

Traduction automatique

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

Minuteur de récapitulatif

Le minuteur de récapitulatif de l'interaction affiche un compte à rebours de la période de récapitulatif. Le minuteur de récapitulatif démarre au début de la période de récapitulatif.

Les agents peuvent terminer leur travail pendant la période de récapitulatif et soumettre les données de récapitulatif. Si les agents ne terminent pas leur travail, le système met automatiquement fin à la période de récapitulatif et enregistre les données de récapitulatif avec le code par défaut et le champ de notes vides.

Selon les paramètres de l'enregistrement Configuration du récapitulatif de l'interaction, le minuteur de récapitulatif apparaît sur un enregistrement d'interaction dans l'un des deux emplacements suivants :

- Dans la boîte de dialogue non modale de récapitulatif : le minuteur s'affiche dans la boîte de dialogue non modale si les codes de récapitulatif sont activés.
- Dans l'en-tête de l'enregistrement d'interaction, valeurs secondaires. Le minuteur s'affiche dans les valeurs secondaires si les codes de récapitulatif ne sont pas activés.

L'administrateur système peut configurer l'affichage du minuteur de récapitulatif en activant le champ **Afficher la durée à l'agent** de l'enregistrement Configuration du récapitulatif de l'interaction.

Le minuteur compte à rebours la durée spécifiée dans le champ **Durée en secondes** . La couleur d'arrière-plan du minuteur de récapitulatif change au fur et à mesure du compte à rebours de la durée.

Couleur d'arrière-plan	Description
Vert	Le temps restant est compris entre 100 % et 50 % de la durée.
Jaune	Le temps restant est compris entre 50 % et 25 % de la durée.
Orange	Le temps restant est compris entre 25 % et 0 % de la durée.
Rouge	Lorsque le minuteur atteint 0,00, l'affichage devient rouge puis disparaît. Le système met à jour l'état de l'enregistrement d'interaction sur Fermé terminé.

Notes de récapitulatif

Les agents peuvent fournir des informations supplémentaires sur la résolution des interactions dans les notes de récapitulatif. Après avoir sélectionné un code dans la boîte de dialogue non modale de récapitulatif, les agents peuvent ajouter ces informations dans le champ **Notes** .

Boîte de dialogue non modale de récapitulatif

Lorsque les codes de récapitulatif sont activés dans l'enregistrement de configuration de récapitulatif de l'interaction, le système affiche la boîte de dialogue non modale de récapitulatif pendant la période de récapitulatif.

La boîte de dialogue de récapitulatif non modale comprend les champs suivants :

- Terminer le minuteur (si configuré)
- Code récapitulatif
- Notes

Traduction automatique

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

L'agent peut sélectionner un code et ajouter des notes de récapitulatif, puis sélectionner **Soumettre et fermer** pour terminer l'interaction. Les données de récapitulatif sont enregistrées dans un enregistrement de segment et l'état de l'interaction devient Fermé terminé.

Si le délai de récapitulatif expire avant que l'agent ne sélectionne **Soumettre et fermer**, le système ferme la boîte de dialogue non modale et enregistre les données de récapitulatif avec le code par défaut et sans notes.

Actions de l'agent qui ont un impact sur la boîte de dialogue non modale de récapitulatif :

Action	Résultat
Lancement d'une conversation sortante pendant la période de conclusion	Le système met fin au compte à rebours et ferme la boîte de dialogue sans mode.
Modification de l'état de l'agent pendant la période de récapitulatif	Le système met fin au compte à rebours et ferme la boîte de dialogue sans mode.
Déconnexion pendant la période de récapitulatif	Si un agent se déconnecte pendant la période de récapitulatif sans sélectionner **Soumettre et fermer**, le délai de récapitulatif continue. Si l'agent ne se reconnecte pas, le système ferme le récapitulatif.
Fermeture de l'interaction en mode de récapitulatif	Le système affiche un message d'avertissement. Si l'agent souhaite toujours fermer l'interaction, le système soumet la récapitulatif à l'aide du code de récapitulatif par défaut.
Transfert d'un appel à un autre agent	La période de récapitulatif de chaque agent commence dès qu'il quitte l'appel. Ce comportement s'applique aux transferts à chaud et à froid. Lorsqu'un appel est transféré d'un agent à un autre, la période de récapitulatif de chaque agent commence dès qu'il quitte l'appel.
Annulation d'un appel entrant ou sortant	Lorsqu'un appelant annule un appel entrant qui n'a pas été connecté à un agent ou que l'agent annule un appel sortant, le récapitulatif n'est pas initié.

Traduction automatique

Segments de récapitulatif

Le système stocke les données de récapitulatif d'interaction dans des segments de récapitulatif. Le stockage des données dans des segments permet plusieurs récapitulatifs par interaction. Par exemple, lorsqu'un agent transfère une interaction à un autre agent, chaque agent peut terminer un récapitulatif pour le même enregistrement d'interaction.

Les enregistrements du segment de récapitulatif de l'interaction sont stockés dans la table Segment de récapitulatif de l'interaction [interaction_wrap_up_segment]. Les agents de clients et de consommateurs ont un accès en lecture à cette table.

Ma liste de récapitulatifs

La liste Mes récapitulatifs affiche une liste de tous les enregistrements de récapitulatif de l'utilisateur actuel. Pour accéder à cette liste dans l'onglet Listes, accédez à **Interactions** >

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

Mes récapitulatifs. Cette vue de liste comprend un lien vers l'enregistrement d'interaction, l'état de récapitulatif (En cours ou Terminé), ainsi que le code et les notes de récapitulatif.

Les rôles suivants ont accès à la liste Mes récapitulatifs :

- Agent du service client (sn_customerservice_agent)
- Agent du service consommateur (sn_customerservice.consumer_agent)
- Administrateur système (admin)

Contrôleur de récapitulatif

Il existe deux contrôleurs différents pour le récapitulatif de l'interaction :

- Contrôleur de l'interface utilisateur d'interaction : contrôleur d'origine ; inclut la fonctionnalité de récapitulatif héritée.
- Contrôleur de récapitulatif : Nouveau contrôleur introduit dans Yokohama ; Comprend des codes de récapitulatif et la boîte de dialogue de récapitulatif non modale.

Le contrôleur de récapitulatif comprend des propriétés de sortie qui déterminent l'emplacement d'affichage du minuteur de récapitulatif : dans la boîte de dialogue non modale ou dans les valeurs secondaires de l'en-tête d'interaction. Le contrôleur de récapitulatif contrôle également la façon dont le minuteur est mis à jour.

La page d'enregistrement d'interaction CSM et la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM incluent une propriété d'entrée qui détermine la fonctionnalité de récapitulatif : **disableLegacyWrapUpLogic**.

- Si la valeur est définie sur faux : la fonctionnalité de récapitulatif reste la même. Pour les clients de mise à niveau, cela évite les conflits avec la fonctionnalité de récapitulatif actuelle ou personnalisée. Cette propriété est définie par défaut sur la valeur false.
- Si la valeur est définie sur vrai : la page d'enregistrement d'interaction utilise la nouvelle fonctionnalité de récapitulatif.

Pour modifier cette propriété :

1. Dans Générateur d'IU, sélectionnez l'expérience d'espace de travail configurable CSM/FSM.
2. Sélectionnez la page d'enregistrement d'interaction CSM.
3. Dans la section Données et scripts sur le côté gauche, sélectionnez Enregistrement d'interaction CSM pour ouvrir le modal Modifier l'enregistrement d'interaction CSM.
4. Dans l'onglet Configurer du modal, activez ou désactivez la propriété **disableLegacyWrapUpLogic** .

Pages d'enregistrement d'interaction

Le contrôleur de récapitulatif, les codes de récapitulatif et la boîte de dialogue non modale de récapitulatif sont disponibles sur les pages d'enregistrement suivantes dans l'espace de travail configurable CSM :

- Page d'enregistrement d'interaction CSM
- Page d'enregistrement d'interaction vocale CSM

Traduction automatique

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

Centre client

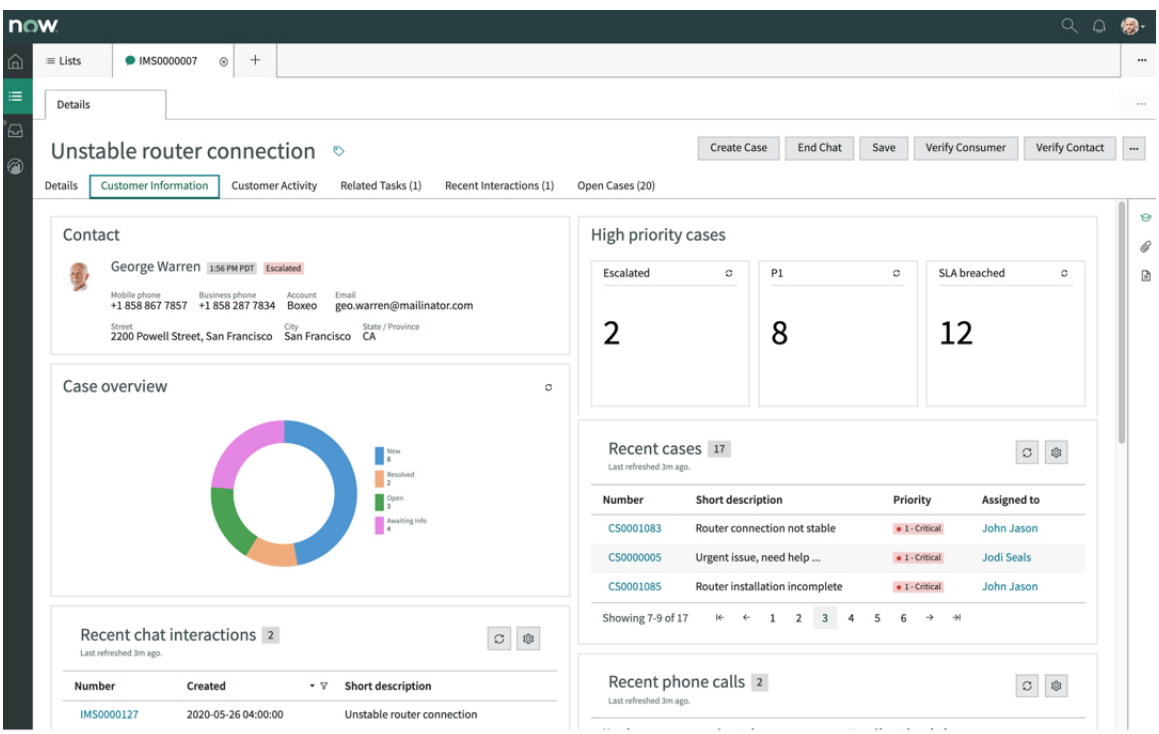
Customer Central fournit aux agents du service client toutes les informations concernant un client dans un emplacement central. Cela leur permet de zoomer rapidement sur les problèmes des clients et de fournir un service efficace et de soutien à leurs clients.

Les agents du service client ou les agents de site peuvent afficher le Centre client sur les enregistrements d'interaction, de ticket, de compte, de contact ou de consommateur sous Espace de travail configurable de CSM la forme de deux vues : Informations sur le client et Activité du client.

À partir de la Yokohama version, le composant Historique du client affiche des informations sur l'activité des clients sur certaines pages d'enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM.

Vue Informations sur le client

La vue Informations sur le client affiche les informations clés sur le client et une vue de tous les points de contact client récents avec l'organisation de services. Elle inclut un certain nombre de listes, d'enregistrements, de rapports et de groupes de rapports prédéfinis et hautement configurables, mais vous pouvez également créer les vôtres. Vous pouvez en outre configurer le nombre de jours d'affichage des données.

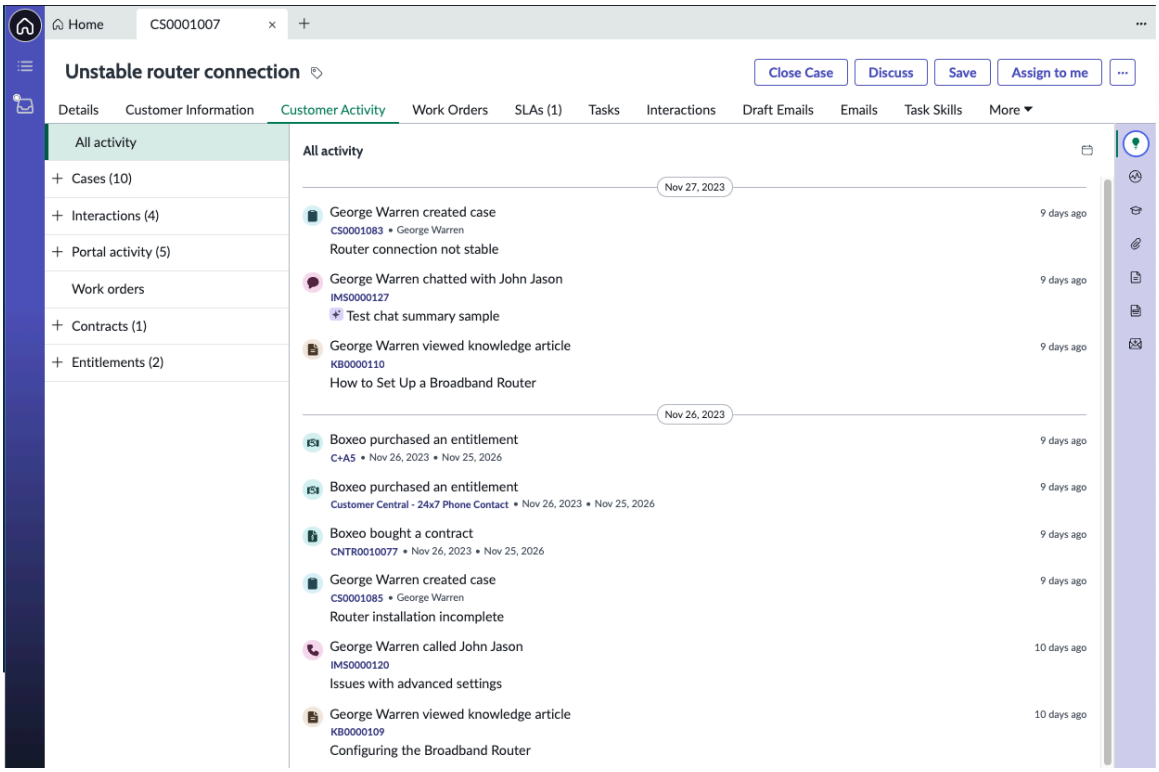


Vue Activité du client

La vue Activité du client affiche tous les points de contact client récents avec l'organisation de services sous la forme d'un flux d'activités. Sur le côté gauche, il y a des facettes, ou catégories d'informations. Les données du flux d'activités sont affichées en fonction de la facette sélectionnée. Vous trouverez un certain nombre de facettes et d'activités prédéfinies et hautement configurables, mais vous pouvez également créer les vôtres. Vous pouvez également sélectionner une plage de dates pour laquelle afficher les données.

Traduction automatique

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



Synthèse de la messagerie instantanée

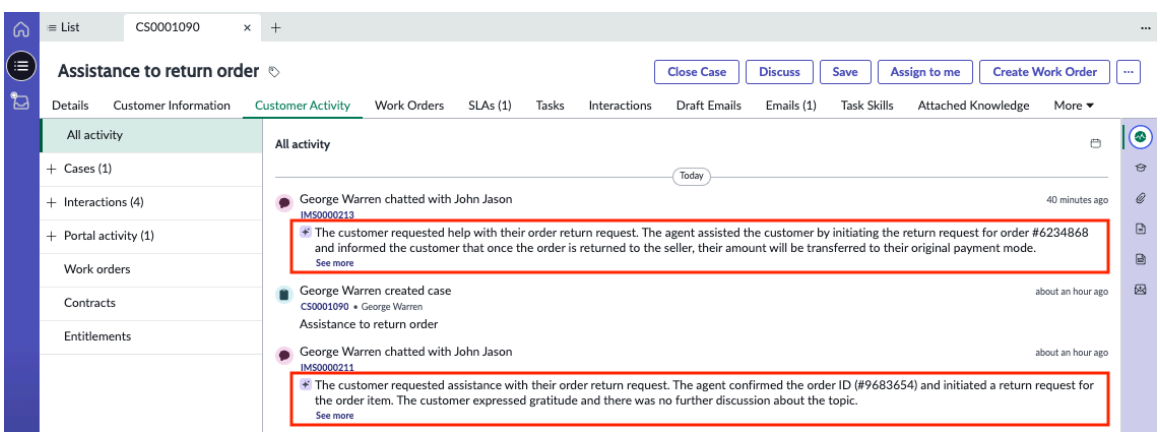
Les agents peuvent voir un résumé de la messagerie instantanée généré par l'IA au lieu d'une transcription complète afin de comprendre rapidement l'interaction passée et de résoudre un problème client. Un résumé de la conversation instantanée d'interaction dans l'onglet Activité du client fournit le contexte de la conversation entre les agents et les clients.

Une icône IA et une info-bulle sont affichées avant le résumé et indiquent que le résumé est généré par Now Assist.

Cette fonctionnalité a les dépendances suivantes :

- Now Assist pour CSM (sn_csm_gen_ai)
- IA générative UXC (sn_uxc_gen_ai)

Lorsque ces modules d'extension ne sont pas installés ou que le résumé de la messagerie instantanée n'est pas disponible, les agents peuvent voir l'intégralité de la transcription de la conversation pour accéder à l'historique de messagerie instantanée.

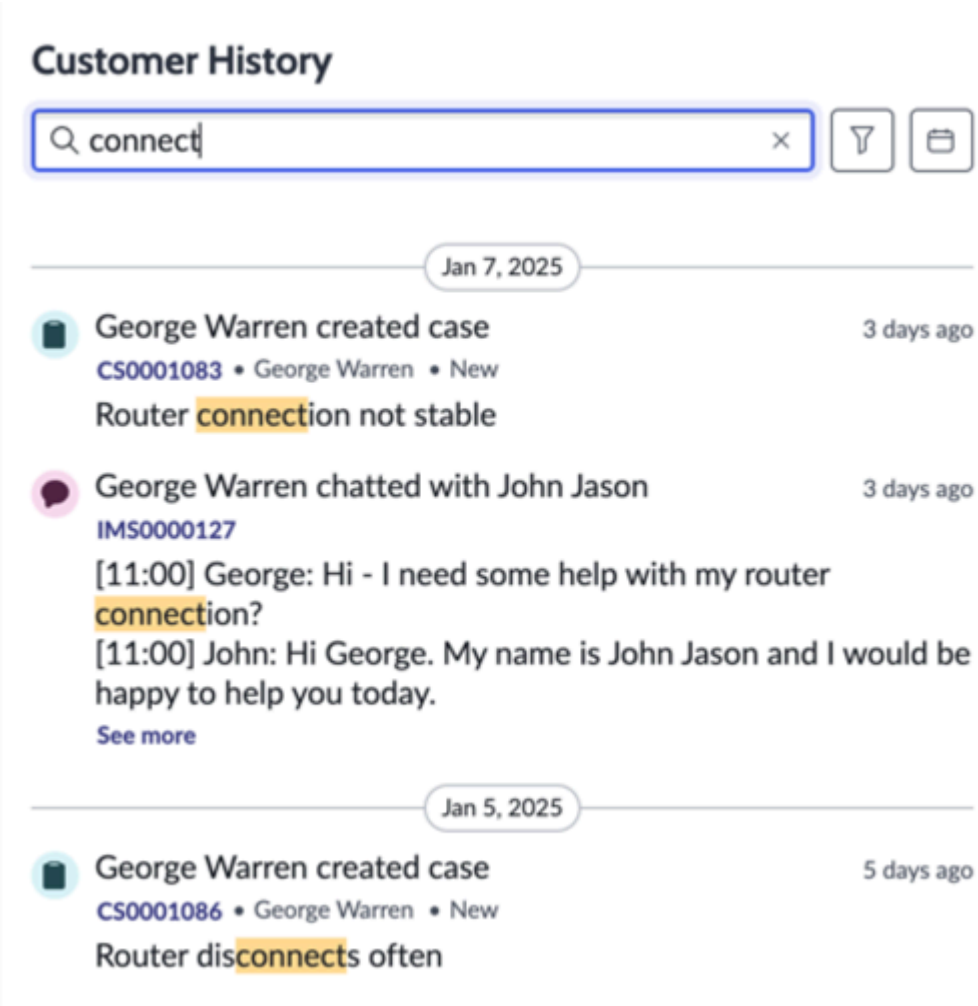


Traduction automatique

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

Composant d'historique du client

Le composant Historique du client affiche des informations sur l'historique du client, du consommateur ou du compte, en fonction des champs sélectionnés sur l'enregistrement d'interaction. Ce composant affiche les informations précédemment affichées dans l'onglet Activité client.



Le composant Historique du client inclut l'onglet Client. Cet onglet affiche les informations sur l'historique des clients, des consommateurs ou des comptes, en fonction des informations sur le client fournies dans l'enregistrement d'interaction. Cet onglet comprend un champ de recherche, un filtre et un sélecteur de plage de dates que les agents peuvent utiliser pour rechercher des informations spécifiques dans l'historique.

Le composant d'historique du client est disponible sur les pages d'enregistrement suivantes dans Espace de travail configurable de CSM:

- Page des tickets en première ligne : s'affiche dans le panneau latéral contextuel.
- Page d'enregistrement d'interaction vocale CSM: s'affiche dans le volet gauche.

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent ajouter ce composant à une page d'enregistrement dans Générateur d'IU et configurer les propriétés du composant.

Le composant Historique client peut être configuré pour afficher un onglet **Transcription de l'appel** . Cet onglet affiche le texte de la transcription de l'appel actif lorsqu'un enregistrement de conversation est présent pour l'interaction.

Traduction automatique

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

Remarque :
L'onglet Transcription de l'appel est visible par les utilisateurs s'il est configuré dans l'application du fournisseur associée à l'interaction.

- Cet onglet affiche le texte de la transcription de l'appel lorsqu'un enregistrement de conversation est présent pour l'interaction.
- Cet onglet affiche le texte suivant lorsqu'aucun enregistrement de conversation n'est présent pour l'enregistrement d'interaction : La transcription de l'appel n'est pas encore disponible.

L'onglet Transcription de l'appel est visible par les utilisateurs s'il est configuré dans l'application du fournisseur associée à l'interaction.

Pour plus d'informations sur le composant Historique du client, consultez les rubriques suivantes :

- Fonctionnalités du composant d'historique du client
- Configuration du composant d'historique du client
- Documentation des composants Next Experience

Module d'extension Centre clientèle

L'application Centre client (com.sn_csm_customer_central) est activée avec l'application Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). L'application Espace de travail configurable de CSM est activée avec le module d'extension Service client (com.sn_customerservice).

Depuis la mise en Yokohama production, l'application Centre client (com.sn_csm_customer_central) a été déplacée vers le ServiceNow Store. Toutes les nouvelles améliorations apportées à cette application sont fournies via l'application du magasin Centre client.

Demander des applications à partir 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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Information associée

Configurer le centre client

Utiliser Centre client

Fonctionnalités du composant d'historique du client

Les agents du service client peuvent utiliser plusieurs fonctionnalités du composant Historique client pour afficher les informations d'historique des clients, des consommateurs ou des comptes.

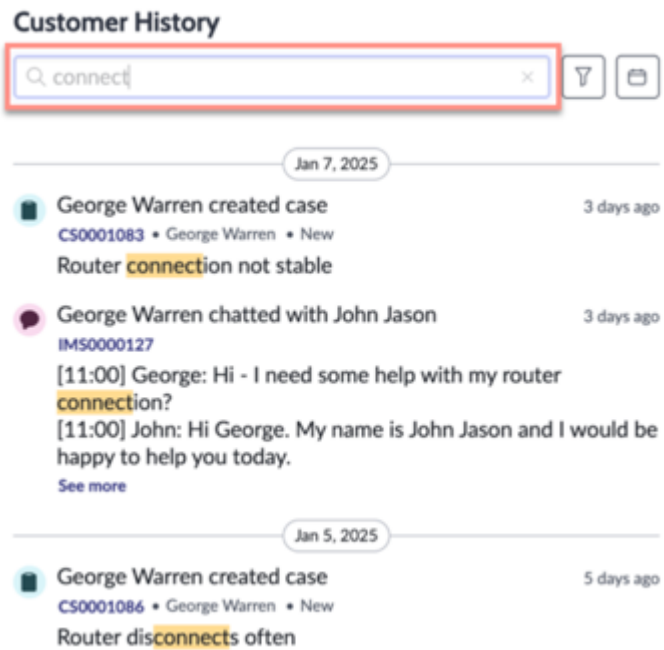
Rechercher

Le champ Rechercher introduit une fonctionnalité de recherche basée sur des mots clés qui permet aux agents de récupérer des activités telles que les interactions, les tickets et les commandes de travaux en tapant des mots clés ou des correspondances partielles.

Traduction automatique

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

Les agents peuvent saisir un mot clé ou des correspondances partielles pour trouver des résultats pertinents. Par exemple, si **vous tapez « connecter »**, la casse contient des termes tels que « connecter », « connecté » ou « connexion ».



Filtre

Les agents peuvent utiliser l'icône de filtre située en regard de la barre de recherche pour filtrer et afficher rapidement les données de ticket pertinentes. La sélection de l'icône de filtre affiche les résultats dans le composant Historique du client.



Les facettes ont été remplacées par une icône de filtre. Si la case **Activer les facettes** est cochée dans Générateur d'IU, le système affiche les facettes à gauche de la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM. Si cette case n'est pas cochée, le système affiche une icône de filtre. La sélection de l'icône de filtre affiche les facettes sélectionnables.

Lorsqu'un agent sélectionne une facette :

- Le nom de la facette sélectionnée s'affiche sous la barre de recherche et le système affiche les résultats actuels.
- La sélection d'une nouvelle facette remplace les résultats actuels par les résultats de la nouvelle facette.
- Une seule facette peut être sélectionnée à la fois.

Remarque :

- Pour les nouveaux clients : Les icônes de filtre sont affichées par défaut.
- Pour les clients existants : les facettes ou les filtres apparaissent en fonction de la taille de l'écran.

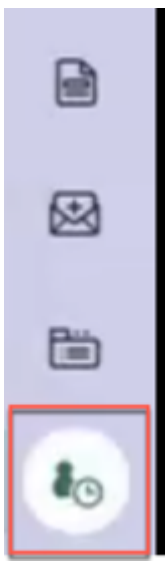
Traduction automatique

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

Accès à l'historique du client

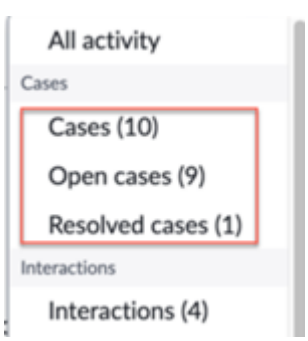
À partir de la version Yokohama, la page des tickets en première ligne inclut le composant Historique du client. Ce composant garantit que les agents peuvent facilement afficher les détails du client sans avoir à naviguer hors de la page de ticket.

Sélectionnez l'onglet **Historique du client** dans le panneau latéral contextuel pour accéder à l'historique du client.



Facette des tickets

La facette des tickets a été mise à jour afin d'améliorer la catégorisation des tickets pour les agents. Cela aide les agents à filtrer rapidement les tickets en fonction de leur état directement dans le composant Historique du client.



La facette est divisée en deux sous-catégories :

- Tickets ouverts
- Tickets résolus

Blocs de mise en page redimensionnables

La fonctionnalité **des blocs de mise en page redimensionnables** permet aux agents d'ajuster la taille du panneau de page afin d'améliorer la visibilité. Les agents peuvent redimensionner n'importe quel bloc (gauche, centre ou droite) en procédant comme suit :

1. Cliquez sur les bords du bloc.
2. Faites glisser pour ajuster la taille selon vos besoins.

Traduction automatique

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

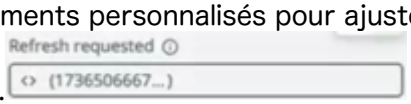
Cette fonctionnalité est disponible sur toutes les pages d'enregistrements dans CSM Configurable Workspace et permet aux agents d'optimiser leur espace de travail en fonction de leurs besoins.

Configuration du composant d'historique du client

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer plusieurs propriétés pour le composant Historique client.

Actualisation demandée

Le composant d'historique du client s'actualise automatiquement, éliminant ainsi le besoin d'actualisations manuelles des pages.

La propriété **Actualisation demandée** capture le dernier horodatage d'actualisation et déclenche des événements tels que Actualisation de contexte demandée chaque fois que la valeur change. Les administrateurs peuvent configurer des gestionnaires d'événements personnalisés pour ajuster le comportement d'actualisation selon les besoins. 

Cette propriété peut être définie pour les pages d'enregistrement suivantes :

- Page des tickets en première ligne
- Page d'enregistrement par défaut de CSM

Pour configurer cette propriété sur la page des tickets en première ligne :

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Ouvrez la **page Ticket en première ligne**, cliquez sur le composant **Historique du client** .
4. Accédez au panneau **Propriétés** .
5. Activez la propriété **Actualisation demandée** pour capturer le dernier horodatage d'actualisation.
6. Ajoutez ou modifiez des gestionnaires d'événements sous l'onglet Événements pour personnaliser le comportement d'actualisation.

Pour configurer cette propriété sur la page d'enregistrement par défaut de CSM :

1. Sélectionnez **Centre client**.
2. Ouvrez la section **Activité** client.
3. Accédez au panneau **Propriétés** .
4. Activez la propriété **Actualisation demandée** pour capturer le dernier horodatage d'actualisation.
5. Ajoutez ou modifiez des gestionnaires d'événements sous l'onglet Événements pour personnaliser le comportement d'actualisation.

Titre d'en-tête

La fonctionnalité Titre d'activité client personnalisable permet aux administrateurs de renommer le titre **Activité client** directement à partir de l'interface.

Pour modifier le titre :

Traduction automatique

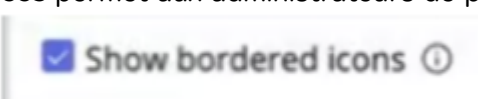
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

1. Accédez aux paramètres **de visibilité du composant** dans le volet de navigation de droite.
2. Modifiez la propriété **Titre de l'en-tête** pour modifier le titre en fonction des préférences utilisateur.

Cette option de personnalisation est disponible sur toutes les pages où le composant Historique du client est utilisé.

Afficher les icônes avec bordure

La case **à cocher Afficher les icônes bordées** permet aux administrateurs de personnaliser



les bordures des icônes dans l'interface.

- Définir sur vrai : active les icônes avec bordure
- Définir sur faux : désactive les icônes avec bordure

Les administrateurs peuvent ajuster ce paramètre en fonction de leurs préférences.

Conception de page

La fonctionnalité Conception de page introduit une interface par glisser-déposer pour faciliter la personnalisation des mises en page. Les administrateurs peuvent ajouter, positionner et redimensionner les composants directement sur la page sans utiliser d'onglets.

Pour utiliser cette fonctionnalité :

1. Cliquez sur **+Ajouter du contenu** dans le volet de navigation de gauche.
2. Dans la fenêtre de boîte à outils qui s'affiche, tapez Composant d'activité du client, puis sélectionnez-le et faites-le glisser.

Le composant Historique du client est maintenant disponible dans la boîte à outils.

Paramètres prédéfinis

Les administrateurs peuvent choisir parmi deux nouveaux paramètres prédéfinis pour le composant d'historique client sur la page des tickets en première ligne afin de mieux gérer l'affichage des données client.

- Activité du client pour la page d'enregistrement avec chargement différé
- Activité du client pour la page d'enregistrement

Pour appliquer un paramètre prédéfini :

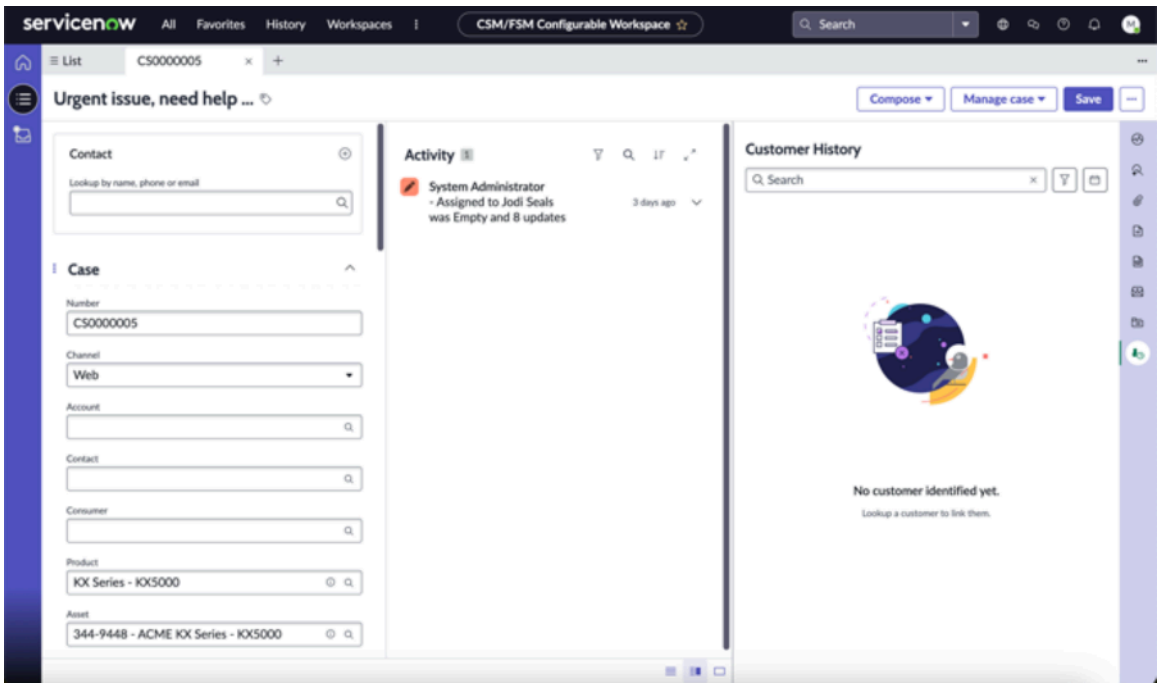
1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Ouvrez la **page Ticket en première ligne** et sélectionnez le composant **Historique du client** .
4. Sélectionnez le paramètre prédéfini existant dans le panneau de configuration.
5. Dans la fenêtre **Sélectionner un paramètre prédéfini** , choisissez **Tout** sous **Contrôleur** pour afficher les paramètres prédéfinis disponibles.
6. Sélectionnez l'un des nouveaux paramètres prédéfinis pour mettre à jour la façon dont l'activité du client est affichée.

Traduction automatique

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

Les valeurs par défaut sont définies pour tous les champs afin d'éviter les erreurs en veillant à ce que les champs ne soient jamais laissés nuls ou vides.

Nouvel état vide pour les champs de contexte



Côté agent, lors de la consultation d'un ticket, les données d'historique ou d'activité du client se chargent automatiquement si elles sont disponibles. S'il n'y a aucune activité, le système affiche « Aucune activité trouvée ». Si aucun compte, contact ou consommateur n'est sélectionné, il affiche « Aucun client identifié pour le moment ». Ce comportement fait partie de la fonctionnalité d'état vide qui guide les utilisateurs vers la sélection ou l'ajout de contexte (compte, contact ou consommateur) pour continuer.

Les administrateurs peuvent désormais configurer les tickets pour gérer les scénarios dans lesquels les champs de contact client ou de nom sont vides. Au lieu de laisser les champs vides, le système invite les utilisateurs à ajouter les informations de compte ou de contact pertinentes.

Rechercher et vérifier

La fonctionnalité de recherche et de vérification permet aux agents du service client de rechercher rapidement les contacts ou les consommateurs à l'aide d'informations comme le nom, le numéro de téléphone ou le numéro d'enregistrement.

Cette fonctionnalité simplifie le processus de recherche et de vérification des informations d'un contact ou d'un consommateur. Les agents peuvent l'utiliser comme suit :

- Si un enregistrement d'interaction contient déjà les informations de contact ou de consommateur issues de la messagerie instantanée ou d'un appel téléphonique, l'agent peut examiner les informations et confirmer leur exactitude.
- Si aucune information de client ou de consommateur n'est disponible, l'agent peut rechercher ces informations, les sélectionner et les confirmer, ainsi que renseigner l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si ces informations ont déjà été vérifiées, par exemple par l'intermédiaire d'une connexion au portail des clients, d'une authentification par Virtual Agent ou d'un IVR, la case **Vérifié** de l'enregistrement d'interaction est cochée.

Les agents peuvent accéder à la fenêtre de recherche sur l'enregistrement d'interaction de la manière suivante :

- Espace de travail configurable de CSM: en cliquant sur l'icône Vérifier le contact ( ) ou sur l'icône Vérifier le consommateur (icône) dans le panneau latéral contextuel.
- Espace de travail d'agent pour CSM : en cliquant sur les boutons **Rechercher un contact** et **Rechercher un consommateur**.

Les agents peuvent effectuer une recherche de suggestion automatique sur plusieurs champs configurables (nom, numéro de téléphone, adresse e-mail et numéro d'enregistrement). Dans la liste des résultats de recherche, les agents peuvent sélectionner un résultat pour afficher des informations détaillées sur le contact ou le consommateur dans une carte de vérification. Une fois vérifiées, le système ajoute ces informations à l'enregistrement d'interaction et coche la case **Vérifié**.

Modules d'extension

La fonctionnalité de recherche et de vérification est incluse dans le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice). Ce module d'extension fournit la configuration pour la recherche des contacts et des consommateurs, ainsi que les actions d'interface utilisateur **Rechercher un contact** et **Rechercher un consommateur**, qui peuvent être ajoutées à l'enregistrement d'interaction dans Espace de travail configurable de CSM.

Remarque :
ces actions sont désactivées par défaut. L'administrateur de l'espace de travail peut activer ces actions dans le cadre de la configuration de la fonctionnalité de recherche et de vérification.

Configurations des contacts et des consommateurs

Deux configurations de recherche et de vérification sont fournies avec la fonctionnalité, une pour les contacts et l'autre pour les consommateurs. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Recherche et vérification** > **Configuration** pour accéder à la liste des configurations de recherche et vérification.

Remarque :
Pour afficher les configurations de vérification et de recherche de consommateurs et de contacts, vous devez activer le module d'extension CSM Recherche et vérification (com.snc.sn_csm_lookup_verify).

Pour chaque configuration, l'administrateur de l'espace de travail peut :

- Activer la configuration et afficher l'action d'interface utilisateur connexe sur l'enregistrement d'interaction.
- Saisir le nombre minimum de caractères nécessaires pour démarrer la recherche de suggestion automatique.
- Saisir le nombre maximum de résultats de recherche renvoyés.
- Sélectionner les champs principaux et secondaires à inclure dans les résultats de recherche.
- Sélectionner les champs à afficher sur la carte de vérification.
- Afficher les tables de recherche.

Traduction automatique

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

Remarque :
les clients peuvent contacter ServiceNow pour modifier les champs de recherche.

Utiliser la fonctionnalité Recherche et vérification dans les espaces de travail CSM

Les agents peuvent utiliser la fonctionnalité Recherche et vérification dans les espaces de travail CSM.

- Espace de travail configurable CSM : les agents recherchent des informations sur le contact ou le consommateur à l'aide du panneau latéral contextuel.
- CSM Agent Workspace : les agents recherchent des informations sur le contact ou le consommateur à l'aide des fenêtres contextuelles Vérifier le contact ou Vérifier le consommateur sur le formulaire d'interaction.

Le champ de recherche fournit une recherche de suggestion automatique qui affiche une liste de résultats et réduit ces résultats au fur et à mesure que plus de caractères sont saisis. Sélectionner un résultat dans la liste affiche des informations détaillées sur le contact ou le consommateur dans une carte de vérification.

La fonctionnalité de recherche recherche plusieurs champs configurés (nom, compte, numéro de téléphone et numéro d'enregistrement).

- Pour les numéros de téléphone et d'enregistrement, elle utilise une recherche de type « correspondance exacte ».
- Pour d'autres champs, elle utilise une recherche de type « commence par ».

Cartes de vérification

Lorsqu'un résultat de recherche est sélectionné, des informations détaillées sur le contact ou le consommateur s'affichent dans une carte de vérification. À partir de cette carte, l'agent du service client peut examiner et confirmer les informations en cliquant sur **Vérifié**.

Tables

La fonctionnalité de recherche et de vérification utilise les tables suivantes :

- Configurations de la recherche et de la vérification (sn_lookup_verify_config)
- Tables de recherche (sn_lookup_verify_search_on_table)

Information associée

Rechercher et vérifier un contact ou un consommateur

État de l'action du ticket

Les agents du service clientèle peuvent utiliser la fonctionnalité de statut de l’action de ticket dans Espace de travail configurable de CSM pour identifier facilement les tickets qui requièrent une attention particulière.

Colonne État de l'action

Cette fonctionnalité permet aux agents du service client d'identifier facilement les tickets à surveiller et de définir la priorité de leurs tâches. Les indicateurs visuels de la colonne **État de l'action** des listes Mes tickets et Mes listes ouvertes mettent en évidence l'état du ticket :

Traduction automatique

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

- Un indicateur bleu met en évidence les tickets à surveiller, comme ceux qui ont été mis à jour par des clients ou des utilisateurs internes et qui sont en attente de contribution ou de révision.
- Un indicateur rouge met en évidence les tickets qui sont bloqués, comme les tickets qui possèdent des enregistrements de tâches connexes ouverts ou qui sont en attente de commentaires des clients. les tickets bloqués peuvent avoir l'état suivant :
  - Bloqué en interne
  - Bloqué par le client
  - Bloqué en interne et par le client

En plus des indicateurs colorés, la colonne **État de l'action** affiche également un bref message d'état.

Liste connexe Bloqué par

La fonctionnalité d'état de l'action du ticket ajoute la liste connexe **Bloqué par** à la vue de l'espace de travail du formulaire de ticket. Les tâches bloquantes d'un ticket s'affichent dans cette liste. Lorsque le système ajoute une tâche bloquante à un ticket, il ajoute également l'un des motifs de blocage suivants :

- Besoin d'informations du client
- Besoin de résoudre une tâche
- Besoin d'alternative PRB
- Autre

Remarque :
lorsqu'un problème est associé à un ticket, le motif du blocage est défini sur **Besoin de résoudre une tâche**. Si nécessaire, l'agent peut changer ce motif par **Besoin d'alternative PRB**.

Lorsqu'une tâche bloquante est résolue :

- Le champ **Débloqué par** affiche l'utilisateur qui a effectué l'action de déblocage.
- Le champ **Débloqué le** affiche la date à laquelle la tâche bloquante a été résolue.
- Le champ **À surveiller** pour le ticket est activé.

Notifications

Les agents peuvent recevoir des notifications sur leur canal préféré lorsqu'une tâche bloquante d'un ticket affecté est résolue. Les agents peuvent également recevoir des notifications lorsque le champ **À surveiller** d'un ticket affecté est activé.

Remarque :
les notifications ne sont pas envoyées à l'utilisateur qui a mis à jour l'enregistrement.

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer les déclencheurs de notification en accédant à **Espace de travail d'agent** > **Déclencheurs de notification** > **Déclencheur du statut de l'action du ticket**.

Information associée

Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket

Traduction automatique

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

Intégration de données tierces pour CSM

La fonctionnalité d'intégration de données tierces vous permet de récupérer des données à partir d'applications tierces et d'afficher les données dans Agent Workspace pour CSM sans avoir à les stocker sur votre instance ServiceNow.

De nombreux clients d'entreprises utilisent des applications ServiceNow dans le cadre de leurs écosystèmes informatiques. Dans ces environnements, les applications ServiceNow coexistent avec d'autres applications et échangent des données par le biais de différents types d'intégrations. Chez les agents du service client qui utilisent généralement une grande variété d'applications, cela peut induire une expérience fragmentée qui a une incidence sur la productivité des agents et augmente le temps d'attente des clients.

L'intégration entre ServiceNow et les applications Salesforce est fréquente. Dans cette intégration, les clients utilisent Salesforce pour gérer les activités de prévente et ServiceNow pour gérer les activités après-vente. Ces activités après-vente représentent l'assurance du service.

Pour fournir un service de haute qualité, les agents utilisant l'application Gestion du service clientèle (CSM) ont besoin de comprendre le contexte du client dans son intégralité, ce qui comprend l'accès aux données des clients conservées dans d'autres systèmes. Un exemple courant de cette intégration est d'enrichir un profil client CSM en fournissant une liste d'opportunités liées au compte du client. Ces opportunités sont récupérées auprès de Salesforce en temps réel et sont présentées dans Agent Workspace pour CSM.

La fonctionnalité d'intégration de données tierces permet donc de récupérer les données provenant d'applications tierces selon les besoins. Les agents peuvent afficher les données dans les listes et les formulaires. Cette fonctionnalité utilise des tables distantes pour stocker les données tierces en mémoire sur le serveur d'application. Les tables distantes sont utiles pour les données qui changent fréquemment parce que les données sont récupérées en temps réel lorsqu'un utilisateur accède aux données à partir de la Now Platform.

Activer l'intégration de données tierces

Les modules d'extension suivants sont nécessaires pour mettre en œuvre l'intégration de données tierces :

- Remote Tables (com.glide.script.vtable) : ajoute le table Définition de script de la table distante (sys_script_vtable) et le marqueur **Table distante** à la table Tables (sys_db_object). Actif sur l'instance de base.
- OAuth 2.0 (com.snc.platform.security.oauth) : ajoute les tables et points d'extension liés OAuth nécessaires pour prendre en charge le **type d'attribution titulaire OAuth 2.0 – JWT**. Actif sur l'instance de base.
- IntegrationHub (com.glide.hub.integrations) : fournit la possibilité de développer des intégrations réutilisables avec des systèmes tiers et de les appeler depuis n'importe quel emplacement de la plateforme. IntegrationHub nécessite un abonnement et est disponible dans plusieurs packages d'abonnement. Différents packages permettent différents niveaux d'automatisation et fournissent différents sous-ensembles d'intégrations tierces, ou rayons. Pour plus d’informations, consultez Demander IntegrationHub et les spokes disponibles d’IntegrationHub .
- Service client (com.sn_customerservice)

Traduction automatique

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

Configurer l'intégration de données tierces

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent configurer les composants nécessaires pour permettre l'intégration de données tierces à Agent Workspace pour CSM. À un niveau élevé, la configuration comprend les étapes suivantes :

- Configurer le **type d'attribution titulaire OAuth 2.0 – JWT**, qui fournit le lien entre l'instance ServiceNow et l'application tierce.
- Configurer des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification lors de l'intégration à des systèmes externes et de la fourniture d'une référence d'alias à l'action IntegrationHub.
- Créer une table distante pour stocker les données tierces.
- Créer une définition de script de table distante qui mappe les données de la table d'application tierce à la table distante.
- Configurer les ACL pour la table distante afin de fournir aux utilisateurs un accès aux données tierces.
- Configurer les listes et les formulaires qui affichent les données issues de la table distante.

Pour en savoir plus, consultez Configurer l'intégration de données tierces pour CSM.

Utiliser l'intégration de données tierces

Dans Agent Workspace pour CSM, les agents peuvent utiliser cette fonctionnalité pour :

- Afficher les données en lecture seule issues d'applications tierces dans les listes et les formulaires.
- Afficher les données de plusieurs applications tierces dans un seul onglet de navigateur.
- Afficher les données d'applications tierces dans des fenêtres contextuelles, des sous-onglets et des éléments connexes à l'aide d'iframes.
- Ouvrir les liens vers les enregistrements d'applications tierces à partir de formulaires.

Domain Separation

Les définitions de script de table distante sont séparées par domaine. Si les utilisateurs n'ont pas accès au même domaine que l'enregistrement de définition de script de table distante, ils ne peuvent pas accéder aux enregistrements issus de la table distante spécifiée dans la définition de script.

Les données contenues dans la table distante ne sont pas séparées par domaine.

Pour plus d’informations, consultez Séparation de domaine et tables distantes .

Documentation connexe

- Authentification et informations d'identification
  - Configurer le fournisseur OAuth avec le type d’attribution JWT Bearer
  - Informations d'identification et informations de connexion
- IntegrationHub
- Flow Designer

Traduction automatique

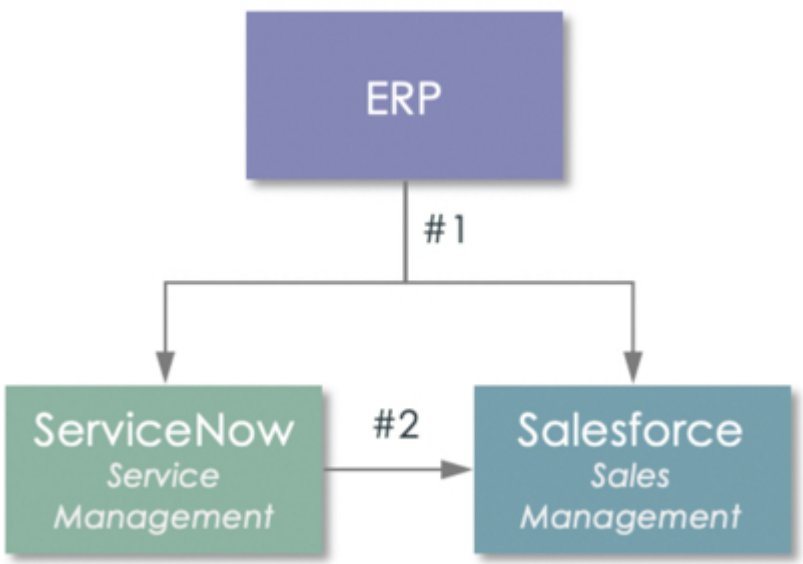
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Récupération de données externes à l’aide de tables et de scripts distants
- Spoke Salesforce

Vue d'ensemble des solutions d'intégration de données tierces

Un écosystème d'entreprise typique comprend les systèmes de planification des ressources d'entreprise (ERP), de gestion des ventes et de gestion des services. Plusieurs options sont disponibles pour implémenter les intégrations entre ces systèmes.

Dans cet exemple, le système ERP gère les données des clients (par exemple, les comptes).



Lorsqu'un nouveau compte est acquis, il est d'abord créé dans le système ERP, puis les données du compte sont transférées à Salesforce et à ServiceNow (1).

Au cours de ce processus, les nouveaux comptes sont créés dans Salesforce et dans ServiceNow. L'enregistrement de compte ServiceNow est mis à jour avec l'attribut d'ID de compte Salesforce qui contient la référence à l'enregistrement du compte Salesforce. L'ID de compte Salesforce est ensuite utilisé pour faire correspondre les enregistrements de compte entre ServiceNow et Salesforce, ainsi que pour récupérer les données d'opportunité de Salesforce.

Lorsqu’un agent accède à un compte dans Espace de travail d’agent pour CSM, une liste des opportunités connexes pour ce compte est récupérée à partir de Salesforce en temps réel et présentée à l’agent.

Cet exemple suppose que le flux a été implémenté et exécuté et que les enregistrements de ServiceNow compte contiennent des ID de compte Salesforce valides. Cet exemple utilise également la configuration suivante :

- Connectivité entre ServiceNow et Salesforce.
- Intégration à l'aide d'Hub d'intégration et de tables distantes.

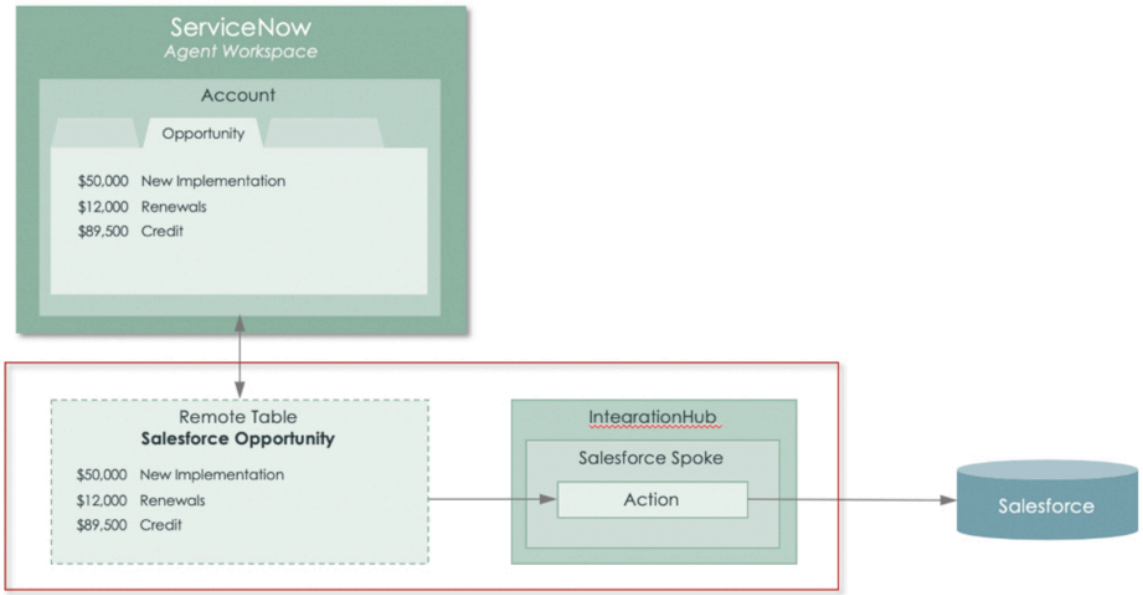
Architecture d'intégration

ServiceNow s’intègre à Salesforce via le flux de jetons de porteur OAuth 2.0.

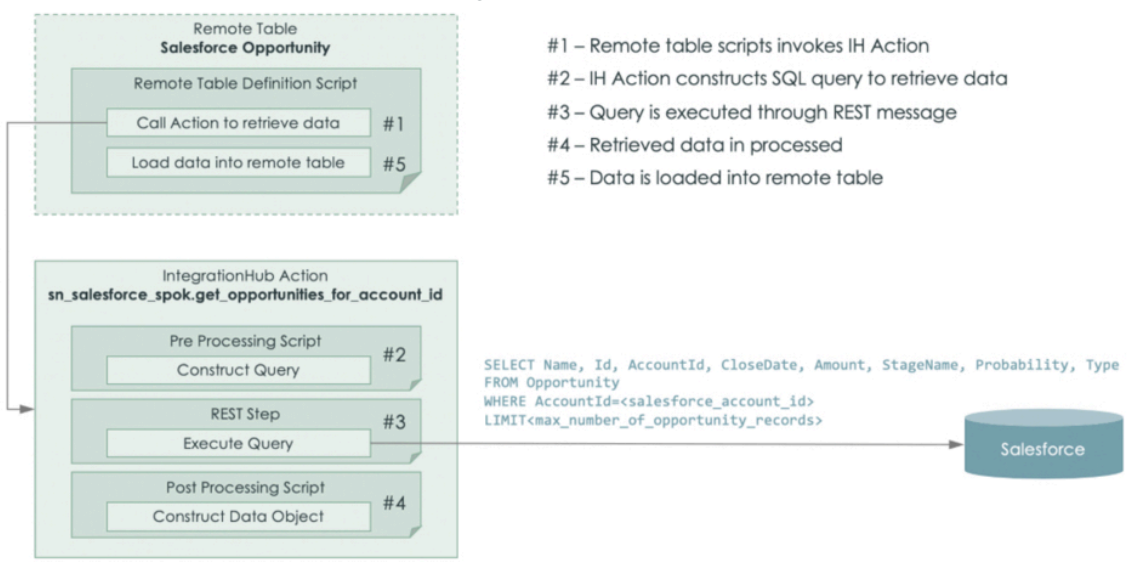
Traduction automatique

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

Architecture d'intégration



Tables distantes et architecture d'IntegrationHub



Composants de l'intégration de données tierces

Ces composants doivent être configurés par l'administrateur système afin d'utiliser l'intégration de données tierces avec Agent Workspace pour CSM.

Type d'attribution titulaire OAuth 2.0 – JWT

Titulaire JWT est le type d'attribution OAuth 2.0 pris en charge pour la fonctionnalité d'intégration de données tierces. Il permet des interactions d'API serveur à serveur entre l'instance ServiceNow et les fournisseurs d'API externes sans intervention de l'utilisateur.

L'administrateur de l'application tierce est utilisé comme revendication de sujet du JWT créé et transféré à l'instance de l'application tierce par l'instance ServiceNow. Cela permet d'obtenir le jeton d'accès utilisé pour l'appel REST API servant à récupérer les enregistrements à partir de la table d'application tierce.

Traduction automatique

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

Informations d'identification et connexions

IntegrationHub exploite les alias pour gérer les informations de connexion et d'identification lors de l'intégration à des systèmes externes. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. IntegrationHub nécessite uniquement un alias, qui se résout ensuite à utiliser les informations d'identification et de connexion correctes pendant l'exécution.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Présentation des informations d'identification, connexions et alias
- Créer des attributs de connexion pour Centre d'intégration

Tables distantes

La table Tables (sys_db_object) contient un enregistrement pour chaque table de la base de données, y compris les tables distantes. Pour les enregistrements de table distante, le marqueur **Table distante** est coché sur le formulaire d'enregistrement.

Les colonnes d'une table distante sont mappées aux colonnes d'une table d'application tierce à partir de laquelle les données sont extraites. Ces informations sont stockées dans la définition de script de table distante. Les définitions de table pour les tables distantes résident dans la Now Platform. Les lignes de la table, ou enregistrements externes, sont stockées dans la mémoire pendant qu'un utilisateur consulte les données dans une liste ou un formulaire.

Pour plus d'informations sur les tables distantes, consultez Créer une table distante .

Lorsque vous créez une table distante à utiliser avec IntegrationHub, faites très attention à l'intervalle de mise en cache : choisissez un intervalle basé sur votre workflow et sur la volatilité des données tierces. Si l'intervalle de mise en cache est trop court, cela peut entraîner des connexions inutiles à l'application tierce. Si l'intervalle de mise en cache est trop long, cela peut entraîner la présentation de données tierces périmées dans Agent Workspace pour CSM.

Définitions de script de table distante

Utilisez une définition de script pour récupérer et mettre en cache des données pour une table distante en exécutant le script par rapport à une source de données externe. Les informations suivantes sont stockées dans les définitions de script de table distante :

- Nom
- Actif
- Table
- Script
- Cache TTL
- Domaine
- Chemin de domaine

Pour plus d'informations sur les définitions de script, consultez Créer une définition de script pour une table distante .

Traduction automatique

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

Exemple de script d'intégration de données tierces

Le script de table distante peut être conçu pour extraire des enregistrements d'une application tierce. Ce script est appelé lorsqu'une requête d'accès aux données de la table distante est faite.

Pour pouvoir utiliser une table distante avec IntegrationHub, vous devez identifier le spoke IntegrationHub qui fonctionne avec l'application tierce. Le spoke se compose des actions du Flow Designer qui ont été créées pour apporter divers jeux de données secondaires de cette application.

Par exemple, si vous avez besoin d'apporter des informations de compte de l'application Salesforce, vous devez utiliser le spoke Salesforce et l'action **Obtenir tous les comptes**. Un exemple du script de table distante qui accède à cette action est présenté ci-dessous.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 try {
   // prepare inputs for the spoke actions
   // Get All Accounts action does not have any inputs).
   var inputs = {};

   // call spoke action
   var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction(
                          "sn_salesforce_spok.get_all_accounts", inputs);

   // check if Action was completed successfully
   if (outputs.status != "Success") {
     throw new Error(outputs.errorMessage);
   }

   // extract payload from the action outputs
   var accounts = outputs.accounts.data;

   // map action output data to the remote table columns and Sys Id
   for (var i = 0; i < accounts.length; i++) {
     v_table.addRow({
       "u_sf_account_id": accounts[i].name,
       "u_sf_account_name": accounts[i].label,
       // assign remote table Sys Id to the primary key of the third-party
       // record
       "sys_id": accounts[i].name,
     });
   }

 // process errors
 } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error trying to retrieve  Salesforce Accounts." +
                   "Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
 }

})(v_table, v_query);
```

Traduction automatique

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

Remarque :
toutes les actions IntegrationHub ne peuvent pas être invoquées depuis les scripts de table distante. Plus précisément, les actions de flux de données ne peuvent pas être appelées depuis les scripts. Si l'action que vous souhaitez utiliser est une action de flux de données, vous devrez peut-être créer votre propre action basée sur l'étape REST. Un moyen simple de créer une action est de copier une action existante, puis de la modifier pour atteindre votre objectif. Un exemple d'actions de spoke personnalisées est disponible dans cette rubrique : Créer des actions de spoke Salesforce pour récupérer des opportunités à utiliser dans la définition de table distante.

Configurer l'intégration de données tierces pour CSM

Configurez les composants nécessaires pour activer la fonctionnalité d'intégration de données tierces pour Agent Workspace pour CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Identifiez l'application tierce.
   a. Vérifiez qu'elle dispose du spoke d'IntegrationHub correspondant et qu'elle est activée sur votre instance.
   b. Suivez les instructions de configuration spécifiques au spoke.
   Par exemple, pour le spoke Salesforce, suivez les instructions de la rubrique Configurer le spoke Salesforce .
2. Identifiez l'action de spoke qui récupère les données tierces souhaitées.
   La liste des actions disponibles se trouve dans la documentation sur le spoke. Si aucune action effectuant la tâche souhaitée n'existe, vous pouvez créer votre propre action en copiant une action existante et en la modifiant en fonction de vos besoins. Un exemple d'actions de spoke personnalisées est disponible dans : Créer des actions de spoke Salesforce pour récupérer des opportunités à utiliser dans la définition de table distante.

   Remarque :
   les actions de flux de données ne peuvent pas être utilisées avec la table distante.
3. Créez la table distante sur votre instance ServiceNow pour exposer les données de l'application via l'interface GlideRecord.
4. Créez la définition de script de table distante pour mapper les données de la table tierce à la table distante.
   a. Configurez les messages d'erreur si l'appel d'action de spoke entraîne une erreur.
   Cette erreur est captée par le formulaire, la liste et les éléments de champ, et s'affiche pour l'utilisateur final lorsqu'une erreur se produit. Ces messages d'erreur font la distinction entre les tickets pour lesquels la réponse de l'application tierce n'a pas de données et une erreur lors de la récupération des données de l'application tierce.
   b. Configurez les ACL pour la table distante afin de fournir aux utilisateurs et aux rôles un accès en lecture aux données tierces.
   c. Configurez les ACL pour révoquer l'accès CRÉER, ÉCRIRE et SUPPRIMER sur la table distante pour tous les utilisateurs.
5. Configurez les listes, les formulaires et les champs qui extraient les données de la table distante.

Traduction automatique

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

Une fois la table distante configurée, vous pouvez accéder aux données à l'aide de l'interface GlideRecord.

a. Utilisez les composants d'Agent Workspace pour intégrer des pages et rapports tiers dans des iframes sous la forme de fenêtres contextuelles ou d'éléments connexes.

b. Configurez les actions d'interface utilisateur des formulaires pour créer des liens profonds vers les enregistrements dans l'application tierce.

6. Effectuez une synchronisation de données légère avant d'utiliser la fonctionnalité.
Par exemple, extrayez les données de compte d'une application tierce à l'aide d'un jeu d'importation. Dans l'exemple fourni, la table Compte (customer_account) dispose d'une colonne ID de compte qui contient l'ID du compte sur l'instance de l'application tierce. Cette colonne est utilisée comme clé étrangère pour extraire des opportunités pour le compte correspondant sur l'instance de l'application tierce.

Créer une intégration Salesforce de référence à l'aide de tables distantes

Dans cet exemple, la table Compte client est étendue pour inclure un ID de compte Salesforce associé qui, à son tour, est utilisé pour récupérer les opportunités Salesforce associées à ce compte. La table distante est utilisée pour conserver les données d'opportunité récupérées.

Utilisez les étapes et les exemples des rubriques suivantes pour créer une intégration Salesforce de référence à l'aide de tables distantes.

- Utiliser le spoke Salesforce d'IntegrationHub.
- Utiliser les tables distantes et le spoke Salesforce. Identifiez ou créez une action IntegrationHub que vous pouvez utiliser pour tester l'intégration de données tierces. Ensuite, utilisez cette action dans la définition de table distante.
- Utiliser une liste connexe pour créer la connexion entre le compte client et les opportunités Salesforce.

Utiliser les tables distantes et le spoke Salesforce

Créez des actions de spoke Salesforce que vous pouvez utiliser pour tester l'intégration de données tierces. Ensuite, utilisez ces actions dans la définition de table distante.

Utiliser le spoke Salesforce d'IntegrationHub

Utilisez le spoke Salesforce pour intégrer un compte Salesforce à votre instance ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Pour configurer le spoke Salesforce, suivez les instructions de la section Configurer le spoke Salesforce .

Information associée

Utiliser les tables distantes et le spoke Salesforce

Connecter le compte client et Salesforce les opportunités à l’aide d’une liste connexe

Créer des actions de spoke Salesforce pour récupérer des opportunités à utiliser dans la définition de table distante

Le spoke Salesforce fournit des actions permettant de récupérer les métadonnées d'un enregistrement d'opportunité et de créer une nouvelle opportunité.

Hormis les actions de flux de données, aucune action ne permet d'obtenir un ensemble d'enregistrements d'opportunités basés sur un critère de recherche donné. Vous devez

Traduction automatique

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

créer vos propres actions pour atteindre l'objectif déclaré de l'exemple de référence. Consultez Intégration Salesforce de référence à l'aide de tables distantes.

Pour créer une nouvelle action, copiez une action existante et modifiez-la en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez copier l'action **Obtenir tous les comptes** et la modifier pour récupérer les enregistrements d'opportunités.

Pour cet exemple, vous devez créer trois nouvelles actions de spoke Salesforce :

- Obtenir toutes les opportunités
- Obtenir les opportunités pour l'ID de compte
- Obtenir les détails sur l'opportunité

Chaque action comprend trois étapes :

1. Une étape de script de prétraitement qui crée une requête.
2. Une étape REST qui exécute la requête.
3. Une étape de script de post-traitement qui évalue la réponse de la requête.

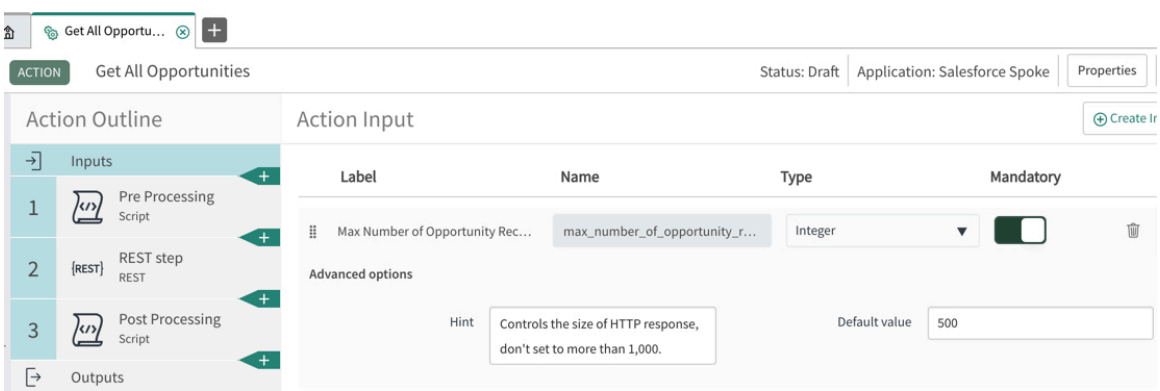
Remarque :
vous pouvez tester toutes les actions depuis le Flow Designer avant de tenter de les connecter à la table distante.

Action personnalisée Obtenir toutes les opportunités

L'action **Obtenir toutes les opportunités** récupère les enregistrements d'opportunités de l'application Salesforce. Cette action est invoquée lorsque vous affichez la table Opportunité distante.

Entrées d'actions

L'action **Obtenir toutes les opportunités** prend un seul paramètre sous la forme d'un nombre entier qui indique le nombre maximum d'enregistrements que la requête doit renvoyer. Les actions basées sur REST ne peuvent pas prendre en charge la pagination et, pour cette raison, il est important de limiter le nombre d'enregistrements renvoyés par l'application tierce. Il n'est pas recommandé de placer plus de 1 000 enregistrements dans la table distante. Le nombre d'enregistrements par défaut est de 500.

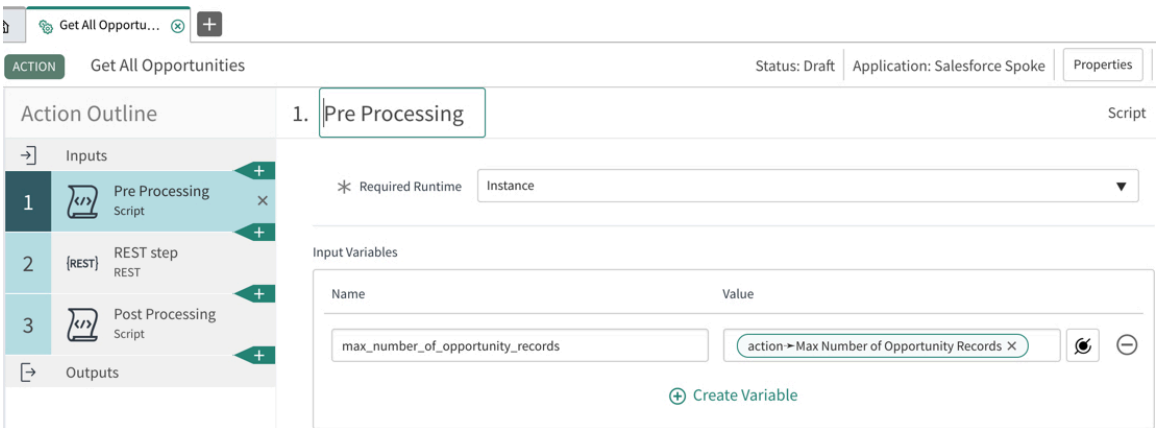


Étape de prétraitement

L'étape de script de prétraitement traite l'entrée d'action comme la sienne.

Traduction automatique

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



Le script de prétraitement crée une requête SELECT pour toutes les opportunités, limitée par le nombre maximum d'enregistrements autorisés. Cette requête est basée sur le langage SOQL (Salesforce Object Query Language).

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity";

 outputs.query = outputs.query +
            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

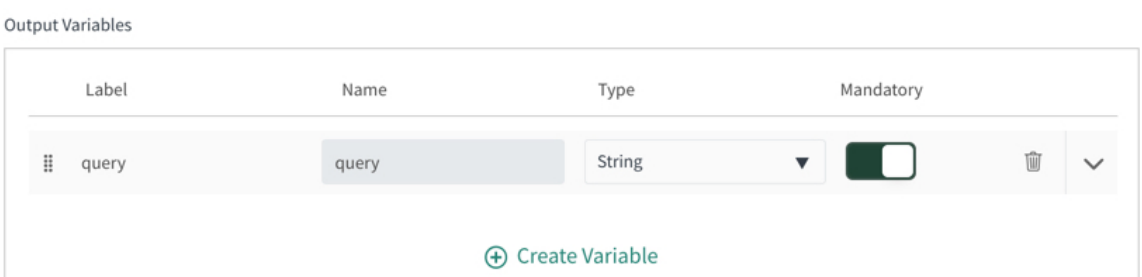
})(inputs, outputs);
```

Vous devez spécifier les champs des enregistrements d'opportunité qui vous intéressent. Cet exemple utilise les champs suivants : Nom, ID, ID de compte, Date de conclusion, Montant, Nom de l'étape et Probabilité. Pour afficher la liste complète des champs disponibles, utilisez l'action **Obtenir tous les champs d'opportunité**.

Vous pouvez également contrôler le classement des recherches de requête en ajoutant le mot clé ORDERED BY et une valeur pour le sens du classement ASC ou DESC. Par exemple, vous pouvez ajouter la ligne suivante au script avant la ligne qui spécifie la LIMITE. La requête renvoie alors les 500 premiers enregistrements avec la date de fermeture la plus récente.

```
outputs.query = outputs.query + "+ORDERED+BY+CloseDate+DESC";
```

La sortie de prétraitement est une requête.

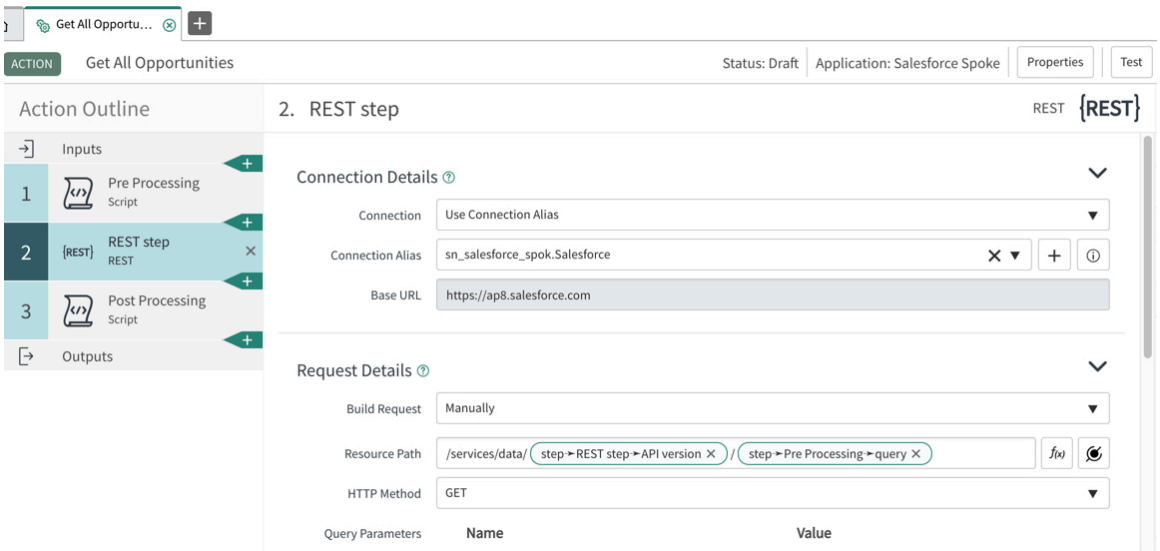


Étape REST

L'étape REST est une étape REST standard issue des actions basées sur REST du spoke Salesforce. Vous n'avez aucune modification à apporter. Assurez-vous qu'elle indique le bon alias de connexion.

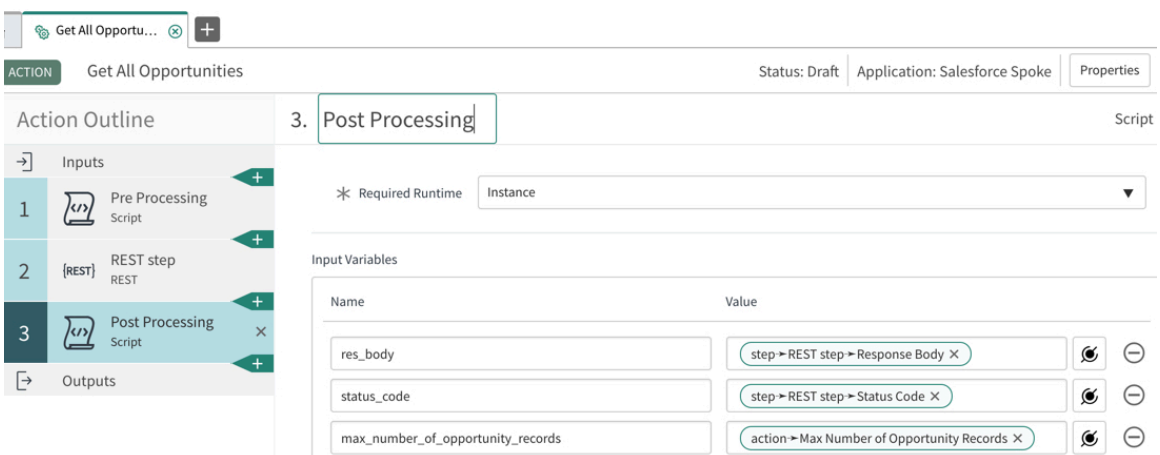
Traduction automatique

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



Étape de post-traitement

L'étape de script de post-traitement traite l'entrée d'action et la sortie de l'étape REST comme ses propres entrées.



Le script post-traitement vérifie la réponse de la requête pour les erreurs, définit le message d'erreur si nécessaire, extrait les données d'opportunité du corps de la réponse et crée un message d'information indiquant que toutes les données de Salesforce n'ont pas été récupérées en raison de la limite du nombre d'enregistrements.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 try{
   var response = JSON.parse(inputs.res_body);
 } catch(e) {
   outputs = errorHandler(inputs, outputs);
 }


 function createOutputJson(inputs, outputs) {
   try{
     outputs.records = { data: response.records };
     outputs.status = "Success";
```

Traduction automatique

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

```
    if ( outputs.records.data.length ==
        inputs.max_number_of_opportunity_records ) {
      outputs.info_message = "Opportunity retrieve operation was " +
                        "limited to" +
                        inputs.max_number_of_opportunity_records +
                        " records.";
    }
  } catch(e) {
    outputs = errorHandler(inputs, outputs);
  }
  return outputs;
}


function errorHandler(inputs, outputs) {
  outputs.status = "Error";
  outputs.error_message = "Unknown Error. " +
                      "Please check error log for more information";

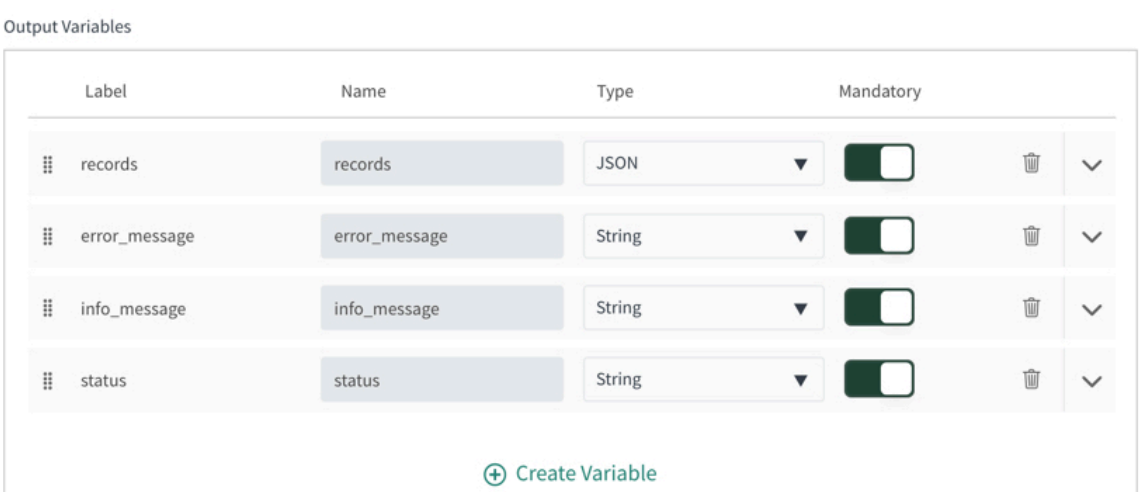
  if(inputs.res_body.contains("message"))
    outputs.error_message = response[0].message;

  return outputs;
}

if(inputs.status_code == "200")
  outputs = createOutputJson(inputs, outputs);
else
  outputs = errorHandler(inputs, outputs);

})(inputs, outputs);
```

Les sorties de l'étape de post-traitement sont présentées ci-dessous.



Sorties d'action

Les sorties d'action comprennent l'état de la requête, les messages d'erreur et d'information, ainsi que les enregistrements d'opportunités. Voir la capture d'écran précédente pour les sorties d'action.

Traduction automatique

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

Action personnalisée Obtenir les opportunités pour l'ID de compte

L'action **Obtenir les opportunités pour l'ID de compte** récupère les enregistrements d'opportunités pour le compte Salesforce spécifique. Cette action est invoquée lorsque l'agent affiche une opportunité Salesforce disponible pour le compte client basé sur le compte Salesforce qui lui est associé.

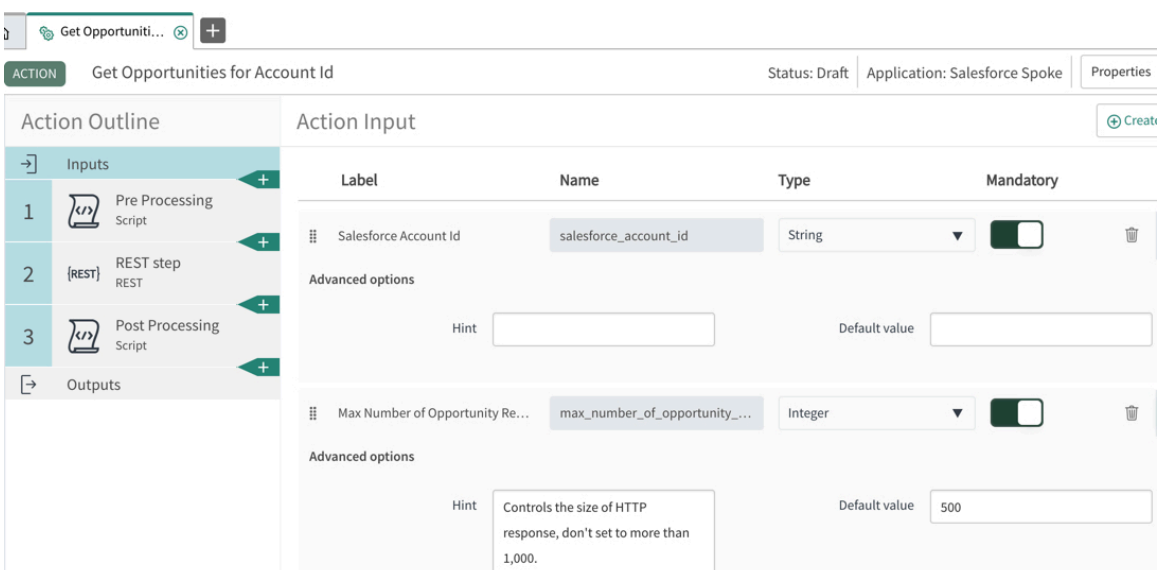
Cette action est similaire à l'action **Obtenir toutes les opportunités** .

Entrées d'actions

En plus du nombre maximal d'enregistrements que la requête doit renvoyer, cette action prend également un ID de compte Salesforce comme entrée à utiliser en tant que paramètre de requête. La valeur de ce paramètre est fournie par la relation qui lie le compte client et l'opportunité Salesforce par le biais de l'ID de compte Salesforce associé. Pour plus d'informations, voir Créer des listes connexes définies.

La relation spécifique requise pour l'exemple de référence est également décrite dans la rubrique Utiliser une liste connexe pour créer la connexion entre le compte client et les opportunités Salesforce.

Le paramètre d'entrée d'action d'ID de compte Salesforce n'a pas de valeur par défaut.



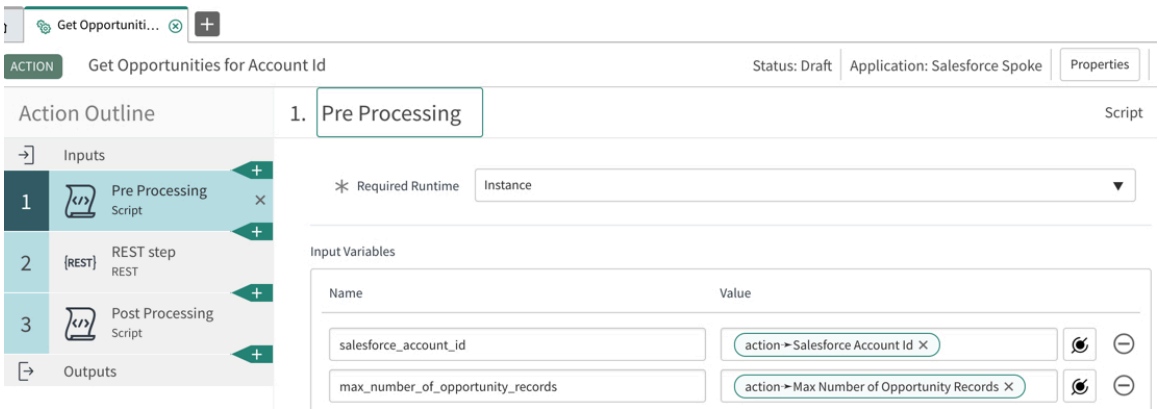
Plan d'action avec entrées : script de prétraitement, étape REST, script de post-traitement. Entrée d'action affichant l'étiquette, le nom, le type et un bouton bascule pour Obligatoire.

Étape de prétraitement

L'étape de script de prétraitement traite l'entrée d'action comme la sienne.

Traduction automatique

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



Le script d'étape de prétraitement crée une requête SELECT similaire à celle créée pour l'action **Obtenir toutes les opportunités** avec l'ajout de la vérification par rapport à l'ID de compte Salesforce.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

            "+WHERE+AccountId='" + inputs.salesforce_account_id + "

            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

La sortie de prétraitement est une requête, semblable à l'action **Obtenir toutes les opportunités**.

Étape REST, étape de post-traitement et sorties d'action

Ces étapes et sorties sont les mêmes que pour l'action **Obtenir toutes les opportunités** .

Action personnalisée Obtenir les détails des opportunités

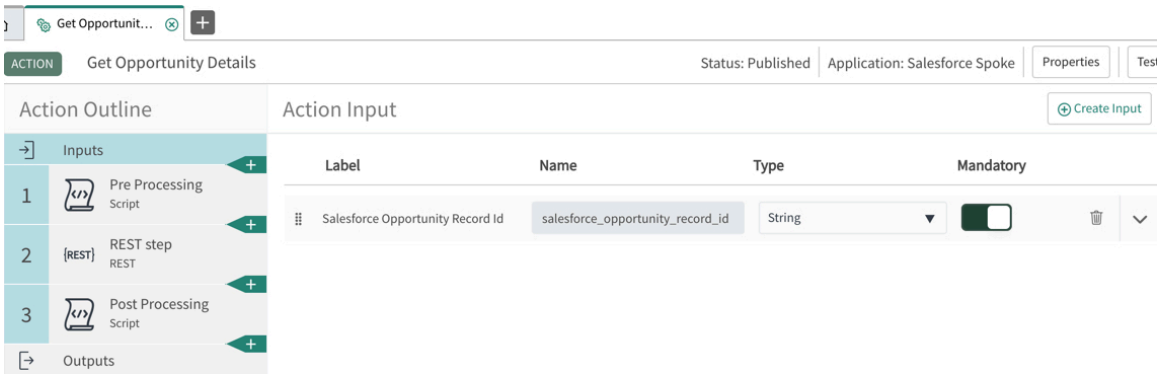
L'action **Obtenir les détails des opportunités** récupère un seul enregistrement d'opportunité de l'application Salesforce, basé sur l'ID d'enregistrement. Cette action est invoquée lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire de l'enregistrement d'opportunité dans la table distante.

Entrées d'actions

L'action Obtenir les détails des opportunités prend un seul paramètre sous la forme d'un nombre entier qui identifie l'ID de compte Salesforce. Ce paramètre est défini par le formulaire basé sur la valeur sys_id fournie à la table distante dans le script de table distante. Pour en savoir plus, consultez Exemple de script interrogeant la table Opportunité.

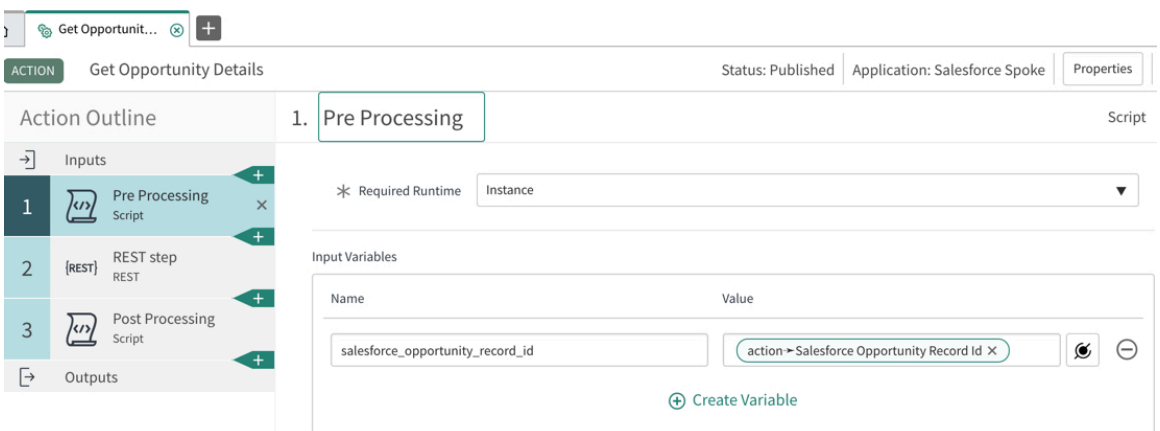
Traduction automatique

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



Étape de prétraitement

L'étape de script de prétraitement traite les entrées d'action comme les siennes.



Comme pour d'autres actions, l'étape de prétraitement crée une requête d'opportunité pour le paramètre spécifique. Dans ce cas, la correspondance est établie par rapport à l'ID de l'enregistrement d'opportunité. Ne vous souciez pas de la valeur LIMIT de cette requête ; celle-ci renvoie un seul enregistrement au maximum.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                 "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

              "+WHERE+Id='" + inputs.salesforce_opportunity_record_id + "'";

})(inputs, outputs);
```

La sortie de prétraitement est une requête semblable aux autres actions personnalisées.

Étape REST, étape de post-traitement et sorties d'action

Ces étapes et sorties sont identiques à celles des autres actions personnalisées, sauf qu'elles ne comportent ni paramètre de nombre d'enregistrements maximum, ni message d'information.

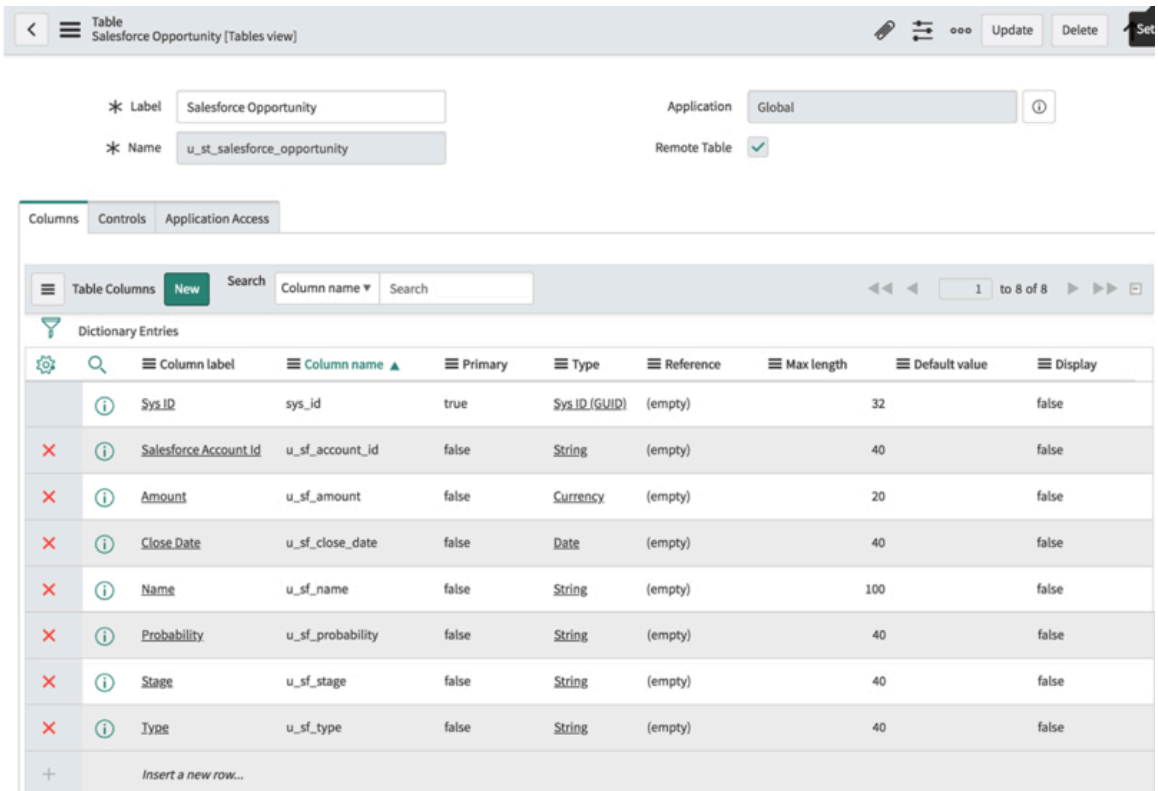
Tables distantes et définition

Une fois que les actions personnalisées du spoke fonctionnent, vous devez créer une table distante qui décrit le schéma des données à récupérer à partir de la table Opportunité Salesforce.

Traduction automatique

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

Créez une table distante comme indiqué dans l'exemple suivant.



Créez la définition de script pour la table distante (u_st_salesforce_opportunity), qui effectue les actions :

- Utilise les actions personnalisées de spoke pour extraire les données de la table Opportunité dans l'instance Salesforce.
- Mappe la réponse de Salesforce dans les colonnes de la table distante.

Exemple de script interrogeant la table Opportunité

Cet exemple de script interroge la table Opportunité à l'aide des actions personnalisées **Obtenir toutes les opportunités**, **Obtenir toutes les opportunités pour l'ID de compte** et **Obtenir les détails sur l'opportunité**.

L'exemple de script se compose de trois parties distinctes :

1. La première partie sélectionne l'action personnalisée correcte et lui prépare des entrées.
2. La deuxième partie appelle l'action.
3. La troisième partie traite les sorties de l'action.

Sélectionner une action de spoke et préparer les entrées

Dans cette section du script, sélectionnez l'une des trois actions personnalisées pour lesquelles vous êtes prêt à obtenir des opportunités à partir de l'application Salesforce :

- **Obtenir toutes les opportunités**
- **Obtenir les opportunités pour l'ID de compte**
- **Obtenir les détails sur l'opportunité**

Traduction automatique

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

Vous pouvez décider de l'action à appeler en fonction des paramètres inclus dans l'argument de la fonction v_query .

```
/****** Choose action and prepare action inputs *****/
var action = null;
var inputs = {};

// look up opportunity by salesforce record id
if (v_query.isGet()) {

 action = "get_opportunity_details";
 inputs.salesforce_opportunity_record_id = v_query.getSysId();


// look up opportunities by salesforce account id
} else if (v_query.getParameter("u_sf_account_id")) {

   if (v_query.getParameter("u_sf_account_id") == "undefined") {
     gs.addInfoMessage("Opportunities cannot be retrieved because " +
                       "this "Account does not have associated "    +
                       "Salesforce Account. Please contact System " +
                        "Administrator.");
     return;

   } else {
     action = "get_opportunities_for_account_id";
     inputs.salesforce_account_id = v_query.getParameter("u_sf_account_id");
   }

// look up all opportunities
} else {
  action = "get_all_opportunities";
}
```

Notez que ce script configure un message d'information si le compte Salesforce n'est pas défini lorsqu'il est requis par l'action. La valeur non définie provient de la relation décrite dans Utiliser une liste connexe pour créer la connexion entre le compte client et les opportunités Salesforce.

Lorsque le compte Salesforce n'est pas défini, il n'y a rien à interroger dans ce cas et la fonction est renvoyée sans appeler l'action de spoke.

Appeler l'action de spoke

Dans cette section du script, appelez l'action en utilisant les noms du spoke Salesforce et de l'action sélectionnée, puis stockez les sorties de l'appel.

```
/***** Call action *****/
var outputs =
      sn_fd.FlowAPI.executeAction("sn_salesforce_spok." + action, inputs);
```

Traiter la sortie de l'action

Dans cette section du script, traitez les sorties en commençant par vérifier la présence d'erreurs.

```
/***** Process action outputs *****/
if (outputs.status != "Success") {
```

Traduction automatique

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

```
throw new Error(outputs.error_message);
}
```

Si la requête ne renvoie aucune erreur, le script doit traiter les enregistrements renvoyés et les ajouter sous forme de lignes dans la table distante. Mappez les champs d'opportunité Salesforce dans les colonnes de la table distante.

```
var opportunities = outputs.opportunities.data;

 for (var i = 0; i < opportunities.length; i++) {
  var opportunity = opportunities[i];
  v_table.addRow({
    "u_sf_amount": opportunity.Amount,
    "u_sf_close_date": opportunity.CloseDate,
    "u_sf_name": opportunity.Name,
    "u_sf_probability": opportunity.Probability + "%",
    "u_sf_account_id": opportunity.AccountId,
    "u_sf_stage": opportunity.StageName,
    “u_sf_type": opportunity.Type,
    "sys_id": opportunity.Id,
  });
}
```

Notez que l'ID de l'enregistrement d'opportunité Salesforce est affecté à la table distante sys_id. Cela permet de vérifier que les listes et les formulaires de la table distante fonctionnent correctement et que nous sommes en mesure d’extraire l’ID d’enregistrement à l’aide de `v_query.getSysId()` la prochaine fois que le script de la table distante est appelé.

Ensuite, affichez le message d'information s'il a été transmis par la requête.

```
if (outputs.info_message) {
  gs.addInfoMessage(outputs.info_message);
}
```

Assembler les sections du script de table distante

Les trois sections du script sont incluses dans le bloc « try-catch » pour assurer le traitement des erreurs.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {

  try {

    // place code here from: <Selecting a spoke action and preparing the inputs>

    // place code here from: <Calling the spoke action>

    // place code here from: <Processing the action output>

  } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error retrieving  Salesforce Opportunities. “ +
                       “Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
  }

})(v_table, v_query);
```

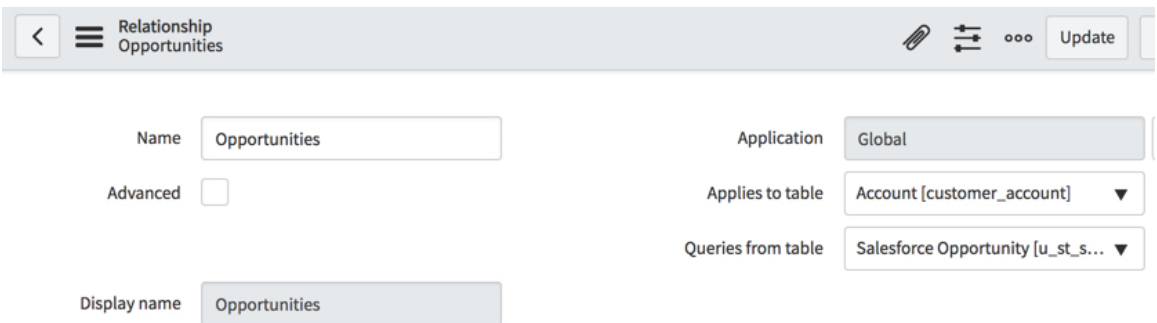
Traduction automatique

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

Connecter le compte client et Salesforce les opportunités à l'aide d'une liste connexe

Utilisez une liste connexe pour lier la table de compte client à Salesforce l'ID de compte, et la table distante d'opportunité Salesforce au même ID de compte.

Dans cet exemple, créez une relation appelée Opportunités. Choisissez la table Compte dans le champ **S'applique à** et la table **Opportunité distante dans le champ Requêtes à partir de** . Pour plus d'informations, voir Créer des listes connexes définies .



Ajoutez le code suivant dans le champ **Requête avec** :

```
(function refineQuery(current, parent) {

 var sf_account_id = new String(parent.u_salesforce_account_id);

 if (sf_account_id.length == 0)
   sf_account_id = "undefined";

 current.addQuery("u_sf_account_id", sf_account_id);

})(current, parent);
```

Ce code vérifie la présence de l'ID de compte Salesforce dans la table Compte et, s'il est manquant dans l'enregistrement, le définit sur non défini. Le code comprend également une requête pour la colonne de la table Opportunité qui détient l'ID de compte Salesforce pour la valeur de cet ID issue de la table Compte. Cette requête est invoquée lorsque l'utilisateur ouvre la liste des opportunités associées au compte client. Pour en savoir plus sur son utilisation dans le script de table distante, consultez Sélectionner une action de spoke et préparer les entrées.

Installer Espace de travail configurable de CSM

Configurez Espace de travail configurable de CSM pour vos agents afin qu'ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre les problèmes.

Effectuez les tâches suivantes pour configurer Espace de travail configurable de CSM :

1. Activez le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
2. Configurez Espace de travail configurable de CSM à l'aide de la configuration guidée.
3. Configurez l'acheminement et les canaux de communication nécessaires.
4. Configurez des composants supplémentaires spécifiques à Espace de travail configurable de CSM.
5. [Facultatif] Configurez les pages d'enregistrement dans l'espace de travail pour masquer les composants du Centre client.

Traduction automatique

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

Activer le module d'extension

Le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) fournit la fonctionnalité Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion du service clientèle.

Activer le module d'extension Customer Service active les modules d'extension suivants :

- CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM Configurable Workspace Lookup and Verify (com.snc.uib.lookup_verify)
- CSM Configurable Workspace Special Handling Notes (com.snc.uib.special_handling_notes)
- Centre clientèle (com.sn_csm_customer_central)

Des modules d'extension supplémentaires sont nécessaires pour l'intégration téléphonique. Pour en savoir plus, consultez :

- Intégration du téléphone de l’espace de travail avec OpenFrame et l’intégration de la téléphonie informatique (CTI)
- Configurer la Messagerie instantanée d’agent pour l’espace de travail

Configurer Espace de travail configurable de CSM à l'aide de la configuration guidée.

Vous pouvez configurer Espace de travail configurable de CSM à l'aide de la configuration guidée Customer Service Management. Pour utiliser la configuration guidée, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Cliquez sur **Premiers pas**.
3. Faites défiler la liste des catégories de configuration guidée jusqu'à ce que vous accédiez à l'espace de travail configurable CSM.
4. Cliquez sur **Premiers pas** dans la catégorie Espace de travail configurable CSM.

La catégorie Espace de travail configurable de CSM vous amène à la configuration guidée de l'espace de travail configurable, qui fournit une séquence de tâches de configuration de l'espace de travail. Utilisez ces tâches pour configurer les éléments suivants :

- Marques et thèmes
- Paramètres d'onglet
- Listes et formulaires
- Sources de recherche
- Notifications
- Affectation de travail avancée (AWA)
- Chat d'agent
- Playbooks

Vous pouvez utiliser UI Builder pour configurer les pages Espace de travail configurable de CSM suivantes :

Traduction automatique

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

- Page de destination CSM
- Centre client - Onglet Informations sur le client

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Utiliser les pages dans la documentation du générateur d'IU .

Configurer l'acheminement et les canaux de communication

Donnez aux agents la possibilité de discuter avec les clients par messagerie instantanée, d'appeler les clients et de répondre à leurs appels. Vous pouvez également configurer un acheminement qui dirige automatiquement les conversations par messagerie instantanée vers les agents appropriés. Pour plus d'informations sur les canaux de communication, consultez Configuration des téléphones dans l'espace de travail hérité.

Espace de travail configurable de CSM canaux de communication

Canal	Description	Lien
Messagerie instantanée	Espace de travail configurable de CSM utilise la Messagerie instantanée d'agent pour permettre aux clients de poser des questions et de recevoir des informations via la messagerie instantanée en direct ou automatisée.	Configurer la Messagerie instantanée d'agent pour l'espace de travail
Téléphone	Espace de travail configurable de CSM utilise une combinaison d'OpenFrame et d'intégration téléphonie-informatique (CTI) pour permettre l'intégration de téléphones tiers.	Intégration du téléphone de l'espace de travail avec OpenFrame et l'intégration de la téléphonie informatique (CTI)

Configurer des composants Espace de travail configurable de CSM supplémentaires.

Effectuez ces tâches pour configurer les composants spécifiques à Espace de travail configurable de CSM.

Créer ou modifier une page de destination

La page de destination est la vue initiale de l'agent sur l'espace de travail. La **page de destination de CSM** est incluse dans le module d'extension Customer Service. Vous pouvez modifier cette page de destination ou vous pouvez créer et modifier une variante de page dans UI Builder.

Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable de CSM

Le ruban du formulaire comprend des composants qui affichent des informations sur un enregistrement. Vous pouvez ajouter les composants Client 360, Chronologie et SLA au ruban du formulaire de ticket. Vous pouvez également configurer les attributs des composants Client 360 et Chronologie.

Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Configurez des en-têtes de formulaire qui fournissent de brèves informations sur le ticket, le compte ou le contact.

Traduction automatique

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

Configurer une valeur en surbrillance dans un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Configurez les champs qui s'affichent en tant que valeurs en surbrillance dans les en-têtes de formulaire de Espace de travail configurable de CSM.

Configurer une action de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Créez des actions de formulaire qui lient à des actions d'interface utilisateur afin de pouvoir utiliser les actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable de CSM.

Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel

Configurez le ruban de formulaire et les valeurs secondaires qui apparaissent dans l'en-tête à afficher dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM.

Afficher les valeurs des champs sous forme de titres d'onglets d'enregistrement d'interaction

Affichez les valeurs de champ, telles que les noms de contact ou de consommateur, en tant que titres dans les onglets d'enregistrement d'interaction dans Espace de travail configurable de CSM.

Activer l’action d’interface utilisateur Créer un cas pour la sélection du type de ticket

Activez l’action d’interface utilisateur **Créer un cas** pour la sélection du type de ticket pour une ou plusieurs tables sélectionnées.

Configurer les onglets du panneau latéral contextuel

Utilisez la `inlineTabExclusion` propriété Page UX pour empêcher les onglets d’apparaître dans le panneau latéral configurable dans Espace de travail configurable de CSM.

Configurer les catalogues de services pour les espaces de travail CSM

Les agents du service client utilisent des catalogues de services pour répondre aux demandes d'éléments de catalogue. Vous pouvez configurer le portail de l'Espace de travail de service pour utiliser les catalogues qui contiennent les éléments désirés.

Configurer les pages d’enregistrement pour masquer les composants du Centre client

À partir de la Yokohama version, Espace de travail configurable de CSM elle dépend du module d’extension Centre client. L’application Centre client est installée automatiquement avec Espace de travail configurable de CSM.

L’installation du Centre client peut entraîner l’apparition des composants des onglets Activité client et Informations sur le client sur les pages d’enregistrement suivantes Espace de travail configurable de CSM :

- Page d'enregistrement par défaut de CSM
- Page d'enregistrement d'interaction CSM

Si vous le souhaitez, procédez comme suit pour masquer ces composants.

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionner l'onglet Collections de pages.
3. Sélectionner une collection de pages :
   - Post-détails de l'enregistrement par défaut CSM
   - Post-détails de l'enregistrement d'interaction CSM
4. Sélectionnez **les paramètres** de l’une des variantes de page suivantes pour ouvrir le panneau des paramètres :

Traduction automatique

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

- Activité du client par défaut
- Informations sur les clients par défaut

5. Dans la section Disponibilité, désactivez la case **à cocher Actif** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Espace de travail configurable de CSM Pages d'enregistrement

Une page d'enregistrement fournit la structure de base de l'affichage d'un enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM. Cela inclut des enregistrements tels que les tickets, les incidents et les tâches.

Vue d'ensemble de la page d'enregistrement

Les pages d'enregistrement incluent des éléments tels que des mises en page, des conteneurs et des composants pour afficher des informations d'enregistrement. Certaines pages d'enregistrement, notamment la **page d'enregistrement par défaut CSM** et la **page d'enregistrement d'interaction CSM**, exploitent une logique supplémentaire à l'aide de paramètres prédéfinis, de contrôleurs et de points d'extension. Les pages avec un paramètre prédéfini et une logique de contrôleur bénéficient de la réutilisation, car elles héritent automatiquement du style, des événements et de la liaison de données. Cette réutilisation simplifie la configuration et facilite la mise à niveau des pages.

Plusieurs pages d'enregistrement sont incluses avec Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez utiliser ces pages d'enregistrement telles quelles ou les personnaliser en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations sur la personnalisation des pages d'enregistrement, consultez Gérer les pages et les variantes de page du générateur d'IU .

Chaque page d'enregistrement a une valeur d'ordre. Le système utilise les pages avec les valeurs d'ordre les plus basses comme pages d'enregistrement par défaut. Lorsque le système affiche des informations dans Espace de travail configurable de CSM, telles que les enregistrements d'interaction et de ticket, il utilise les éléments des pages par défaut pour déterminer l'apparence de la page.

Pages d'enregistrement disponibles

Plusieurs pages d'enregistrement sont incluses avec Espace de travail configurable de CSM.

Espace de travail configurable de CSM Pages d'enregistrement

Page	Description
Page d'enregistrement par défaut de CSM	Cette page s'appuie sur la page Enregistrement par défaut et inclut des fonctionnalités spécifiques pour la gestion des tickets. **Remarque :** Utilisez cette page pour afficher les éléments et fonctionnalités de l'IA générative disponibles avec Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM).
Page d'enregistrement d'interaction CSM	Cette page s'appuie sur la page d'enregistrement d'interaction et inclut des

Traduction automatique

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

Espace de travail configurable de CSM Pages d'enregistrement (suite)

Page	Description
	fonctionnalités spécifiques à CSM pour la gestion des interactions. **Remarque :** Utilisez cette page pour afficher les éléments et fonctionnalités de l'IA générative disponibles avec Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM).
Page des tickets en première ligne	Cette page est conçue pour les agents de première ligne. Il fournit une vue simplifiée des tickets qui permet aux agents de recueillir rapidement du contexte, de classer les tickets et de fournir des réponses rapides aux clients.
Page d'enregistrement d'interaction vocale CSM	Cette page fournit un composant que les clients peuvent utiliser pour l'intégration avec les fournisseurs CCaaS (Contact Center as a Service) et une interface que les agents peuvent utiliser pour gérer les appels téléphoniques des clients.
Enregistrement par défaut	Cette page fournit la structure de base d'une page d'enregistrement, y compris des informations d'enregistrement, une interface de communication et des suggestions pour la résolution des problèmes. Cette page est également connue sous le nom de page d'enregistrement standard.
Page d'enregistrement d'interaction	Cette page fournit la structure de base d'un enregistrement d'interaction, y compris les informations d'interaction et les résultats de recherche connexes.

Traduction automatique

Éléments de la page d'enregistrement

Les pages d'enregistrement sont composées de différents éléments qui déterminent le mode d'affichage des informations d'enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM.

Éléments de la page d'enregistrement

Élément	Description
Mises en page	Métadonnées qui déterminent le positionnement des composants sur une page et les règles CSS applicables. Les mises en page vous permettent de créer des pages utiles et visuellement attrayantes.
Conteneurs	Contenir un ou plusieurs composants sur une page.

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

Éléments de la page d'enregistrement (suite)

Élément	Description
Composants	Les composants sont les blocs de construction que vous utilisez pour créer des pages. Les utilisateurs finaux, tels que les agents, utilisent des composants pour afficher les données et interagir avec elles. Les composants couramment utilisés comprennent En-tête, Image, Liste, Formulaire et Bouton. Pour plus d'informations sur les composants et leur configuration, consultez le ServiceNow® Site développeur.
Paramètres prédéfinis	Un paramètre prédéfini est un ensemble d'instructions qui définissent les valeurs de configuration d'un composant spécifique. Un paramètre prédéfini spécifie également comment un composant se connecte à un contrôleur. L'utilisation de paramètres prédéfinis peut simplifier la configuration des composants et vous permettre d'éviter la liaison manuelle des données.
Contrôleurs	Un contrôleur combine la logique métier complexe, y compris les courtiers en données, les paramètres d'état, le scripting et la gestion des événements, en une seule entité. Les paramètres prédéfinis utilisent les données d'un contrôleur pour configurer automatiquement un composant.
Points d'extension	Un point d'extension permet aux sous-pages, telles que les fenêtres d'affichage et les collections de pages, d'hériter des contrôleurs de la page parente. Les points d'extension améliorent également la possibilité de mise à niveau.

Pages d'enregistrement par défaut

Chaque page d'enregistrement a un numéro d'ordre et la page avec le numéro d'ordre le plus bas est la page par défaut. Lorsque le système affiche un enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM, il utilise cette page par défaut pour afficher les informations d'enregistrement.

À partir de la Washington DC version, les pages d'enregistrement suivantes sont les pages par défaut pour les nouveaux clients :

- Page d'enregistrement par défaut de CSM
- Page d'enregistrement d'interaction CSM

Les pages d'enregistrement suivantes restent les pages d'enregistrement par défaut pour les clients de mise à niveau :

- Enregistrement par défaut
- Page d'enregistrement d'interaction

Pour plus d'informations sur la définition des pages d'enregistrement par défaut, voir Définir l'ordre des pages d'enregistrement.

Traduction automatique

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

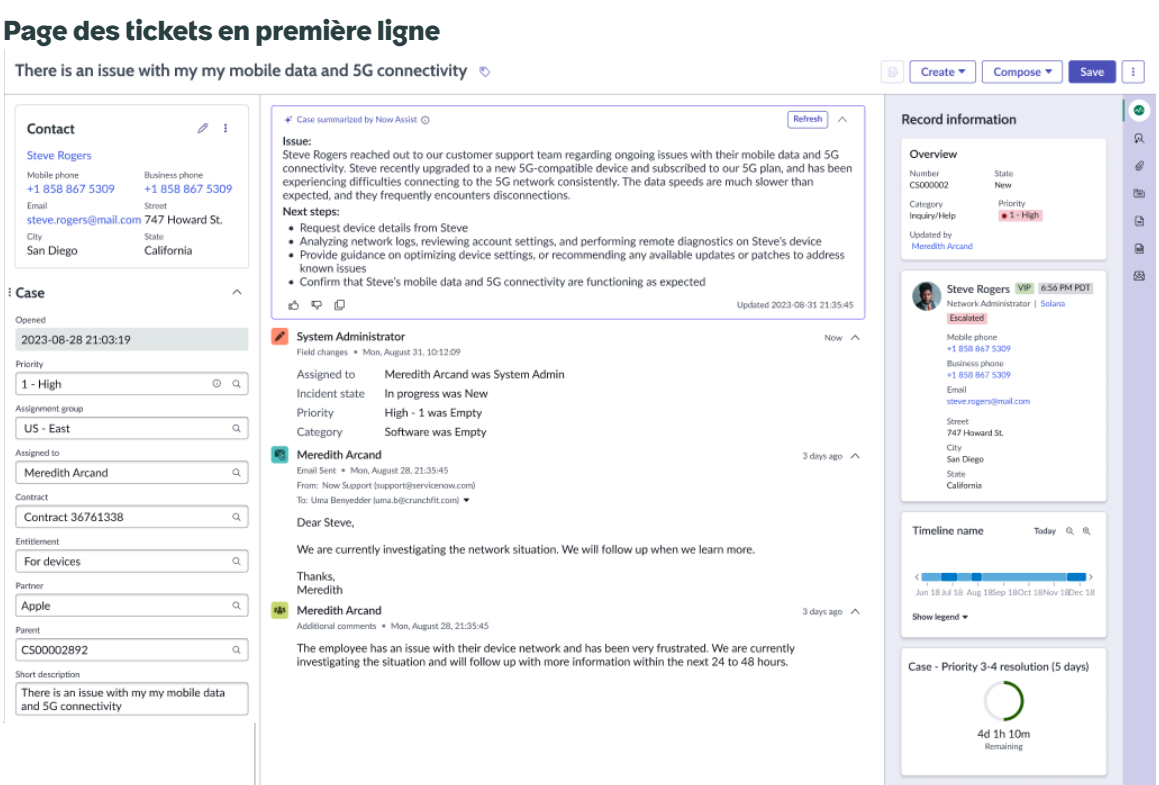
Page des tickets en première ligne

La page Tickets en première ligne offre une vue simplifiée des tickets qui permet aux agents de première ligne de recueillir rapidement du contexte, de classer les tickets et de fournir des réponses rapides aux clients.

La page Tickets en première ligne se concentre sur les fonctionnalités essentielles dont les agents de première ligne ou de niveau 1 ont besoin :

- Recherche et vérification des informations sur les clients
- Analyse du flux d'activité
- Affichage des informations connexes
- Recherche d'articles de la base de connaissances

La page Ticket en première ligne est incluse avec la Espace de travail configurable de CSM demande.



Traduction automatique

Variante de page des tickets en première ligne

La variante de page de ticket en première ligne est incluse dans l'application Espace de travail configurable de CSM . Cette variante comprend les paramètres suivants.

Paramètres de la variante de page de ticket en première ligne

Paramètre	Description
Actif	Activer la case **à cocher Actif** rend la variante de page disponible à l'audience sélectionnée. La variante de page Tickets en première ligne est active pour les nouveaux clients et les clients mis à niveau. Le paramètre actif combiné à l'ordre des pages détermine la page que l'espace de travail configurable CSM utilise

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

Paramètres de la variante de page de ticket en première ligne (suite)

Paramètre	Description
	pour afficher les informations d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir Définir l'ordre des pages d'enregistrement.
Commande	Chaque page d'enregistrement a un ordre qui indique la priorité de la page. Plus cette valeur est faible, plus la priorité est élevée. L'ordre par défaut pour la variante de page de ticket en première ligne est 1 000.
Conditions	Les conditions déterminent quand une variante de page est affichée. La page des tickets en première ligne comporte la condition suivante : **table=sn_customerservice_case** Cette condition limite l'utilisation de la variante de page Tickets en première ligne aux enregistrements de la table Ticket [sn_customerservice_case] et aux tables qui étendent la table Ticket.
Audience	Le public détermine qui peut voir la variante de page. La page des tickets en première ligne a l'audience suivante : **CSM : agent de première ligne** Cette audience comprend le rôle sn_cwf_wrkspc.frontline_agent. Pour plus d'informations, consultez En savoir plus sur les audiences .

Pour accéder aux paramètres de cette variante de page :

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Dans la section Enregistrement de la liste Pages et variantes, sélectionnez **Page Ticket en première ligne**.
4. Sélectionnez **Paramètres** en haut de la page.

Rôles

L'application Espace de travail configurable de CSM comprend le rôle suivant : Rôle d'agent de première ligne (sn_cwf_wrkspc.frontline_agent)

Les agents disposant de ce rôle ont accès à la page Tickets en première ligne dans Espace de travail configurable de CSM.

La variante de page Ticket en première ligne inclut l'audience CSM - Agent de première ligne, qui inclut le rôle sn_cwf_wrkspc.frontline_agent.

Remarque :
L'administrateur système doit s'assurer que la page est active et qu'elle possède l'ordre le plus bas pour en faire la page par défaut.

Traduction automatique

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

Composants de la page des tickets en première ligne

La page Ticket en première ligne comprend les éléments suivants.

Composant	Description
En-tête de formulaire	L'en-tête du formulaire affiche la brève description du ticket et inclut également la barre d'actions et les balises d'enregistrement.
Balises d'enregistrement	Les agents peuvent créer plusieurs balises pour un enregistrement, puis les utiliser pour regrouper et organiser les enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail .
Barre d'actions	La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements de tickets. Les actions spécifiques sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur, l'état du ticket et d'autres attributs. • **Actions en cours** : fournit une liste des boîtes de dialogue non modales réduites et inclut un badge qui affiche le nombre d'éléments dans la liste. Dans cette liste, un agent peut sélectionner un élément pour ouvrir le commentaire, la note de travail ou l'e-mail réduit. • **Créer** : crée des enregistrements tels que les commandes de travaux, les incidents et les demandes. • **Composer** : rédigez des commentaires, des notes de travail et des e-mails dans des boîtes de dialogue non modales. • **Gérer le ticket** : effectuez des actions de gestion des tickets telles que l'acceptation d'un ticket ou la demande d'informations. • **Enregistrer** : enregistrez les changements apportés à l'enregistrement du ticket. • **Actions supplémentaires** : effectuez des actions supplémentaires telles que proposer un ticket principal ou signaler un écart de connaissances.
Recherche de contact	Les agents peuvent utiliser le composant de recherche de contact pour effectuer les opérations suivantes : • Recherchez un contact. • Lier ou dissocier un contact. • Modifiez et enregistrez un enregistrement de contact lié. • Sélectionnez un champ de référence sur une carte de recherche, tel qu'un nom de contact, pour ouvrir la référence dans un sous-onglet.

Traduction automatique

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

Composant	Description
	• Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche pour ouvrir un brouillon d'e-mail dans le composeur d'e-mail dans un sous-onglet. • Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel. Le composant de recherche de contact affiche les informations dans les cartes d'enregistrement. Ces cartes affichent les informations de contact et fournissent un accès rapide aux détails du client tels que le nom, l'adresse e-mail et le téléphone. Pour plus d'informations, consultez la section Composant de recherche de contact ci-dessous.
Détails du ticket	Le composant des détails du ticket comprend des sections réductibles pour : • Ticket • Notes • Informations sur la fermeture • Enregistrements connexes Ce composant comprend également un menu avec des actions de formulaire supplémentaires, telles que la personnalisation du formulaire, l'exportation de données et la copie de l'URL.
Synthèse du ticket	Le composant de synthèse des tickets apparaît au-dessus du flux d'activité. Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement de ticket, le composant est réduit et à l'état par défaut. Les agents peuvent utiliser ce composant pour effectuer les actions suivantes : • Résumez les détails du ticket. • Publiez le résumé dans le flux d'activité. • Actualisez le résumé. Le composant de synthèse des tickets nécessite l'activation et la configuration de l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM). Pour plus d'informations, voir la section Composante de synthèse des décisions ci-dessous.
Flux d'activité	Le composant de flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Cette liste peut être réduite pour fournir une vue rapide des activités du ticket ou développée pour fournir plus de détails sur les activités individuelles. Pour plus d'informations, consultez la section Composant de flux d'activité ci-dessous.

Traduction automatique

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

Composant	Description
	Remarque : La page Tickets en première ligne utilise des boîtes de dialogue non modales pour rédiger des commentaires, des notes de travail et des e-mails.
Panneau latéral contextuel	Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page Tickets en première ligne comprend les onglets suivants. • Informations d'enregistrement • Recherche d'actions recommandées • Pièces jointes • Modèles de formulaire • Modèles de réponses • Modèles d'e-mail • Listes connexes Pour plus d'informations, consultez les sections suivantes : • Composant du panneau latéral contextuel • Composant de listes connexes

Composant de la barre d'action

La page Ticket en première ligne prend en charge les actions des modules d'extension Customer Service Management et CSM Configurable Workspace suivants :

- Service client (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurable WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- Espace de travail CSM (com.snc.agent_workspace.csm
- Gestion des problèmes majeurs (com.sn_majorissue_mgt)
- Service clientèle avec Gestion des services (com.sn_cs_sm)
- Module d'extension Customer Service avec Request Management (com.sn_cs_sm_request)
- Enregistrement de l'heure pour Service clientèle (com.snc.csm_time_recording)
- Ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience

Si vous utilisez des modules d'extension supplémentaires, vous devez ajouter les actions de ces modules d'extension à la barre d'action de la page Tickets en première ligne. Pour plus d'informations, voir Configurer la barre d'actions de la page des tickets en première ligne.

Composant de recherche de contact

Le composant Recherche de contact permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

Traduction automatique

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

- Recherchez un contact par nom, numéro de téléphone ou adresse e-mail. Lorsque l'agent saisit des caractères dans la zone de recherche, les informations correspondantes apparaissent dans les cartes d'enregistrement sous la zone de recherche.
- Sélectionnez un contact après avoir effectué une recherche en sélectionnant la carte d'enregistrement souhaitée. La carte d'enregistrement sélectionnée remplace le composant de recherche.

Les agents peuvent effectuer les actions suivantes à partir d'une carte d'enregistrement :

- Supprimez un contact lié d'un enregistrement de ticket en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires, puis en sélectionnant **Dissocier**.
- Modifiez et enregistrez un enregistrement de contact lié en sélectionnant l'icône du crayon, en modifiant les informations du contact, puis en sélectionnant **Enregistrer**.
- Sélectionnez un champ de référence sur une carte de recherche pour ouvrir l'enregistrement référencé dans un sous-onglet.
- Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche à ouvrir pour ouvrir le composeur d'e-mail dans un sous-onglet.
- Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel téléphonique.

Remarque :
La page des tickets en première ligne comprend également un composant de recherche de compte. Pour afficher ce composant, désactivez le paramètre **Masquer le composant** pour ce composant dans le générateur d'IU. Ce paramètre se trouve dans la section Visibilité des composants de l'onglet Configurer.

Composant de résumé de ticket

Le composant de synthèse de ticket fournit aux agents un résumé d'un ticket du service clientèle, y compris le problème et les actions effectuées. Les agents peuvent générer des résumés pour comprendre le contexte du ticket et publier des résumés dans les notes de travail du ticket.

Le composant de synthèse des tickets apparaît au-dessus du flux d'activité dans la variante de page Tickets en première ligne. Lors de la première ouverture d'un ticket, le composant est réduit et dans l'état par défaut.

À l'aide de ce composant, les agents peuvent :

- 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 fenêtre contextuelle Partager dans les notes de travail et modifiez-le si nécessaire.
  - Sélectionnez **Enregistrer dans les notes de travail** dans la fenêtre 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.

Remarque :
Si le ticket ne contient pas assez de texte à résumer, le système affiche le message suivant : « Ce ticket n'a pas encore le nombre minimum de mots requis pour le résumé. »

Traduction automatique

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

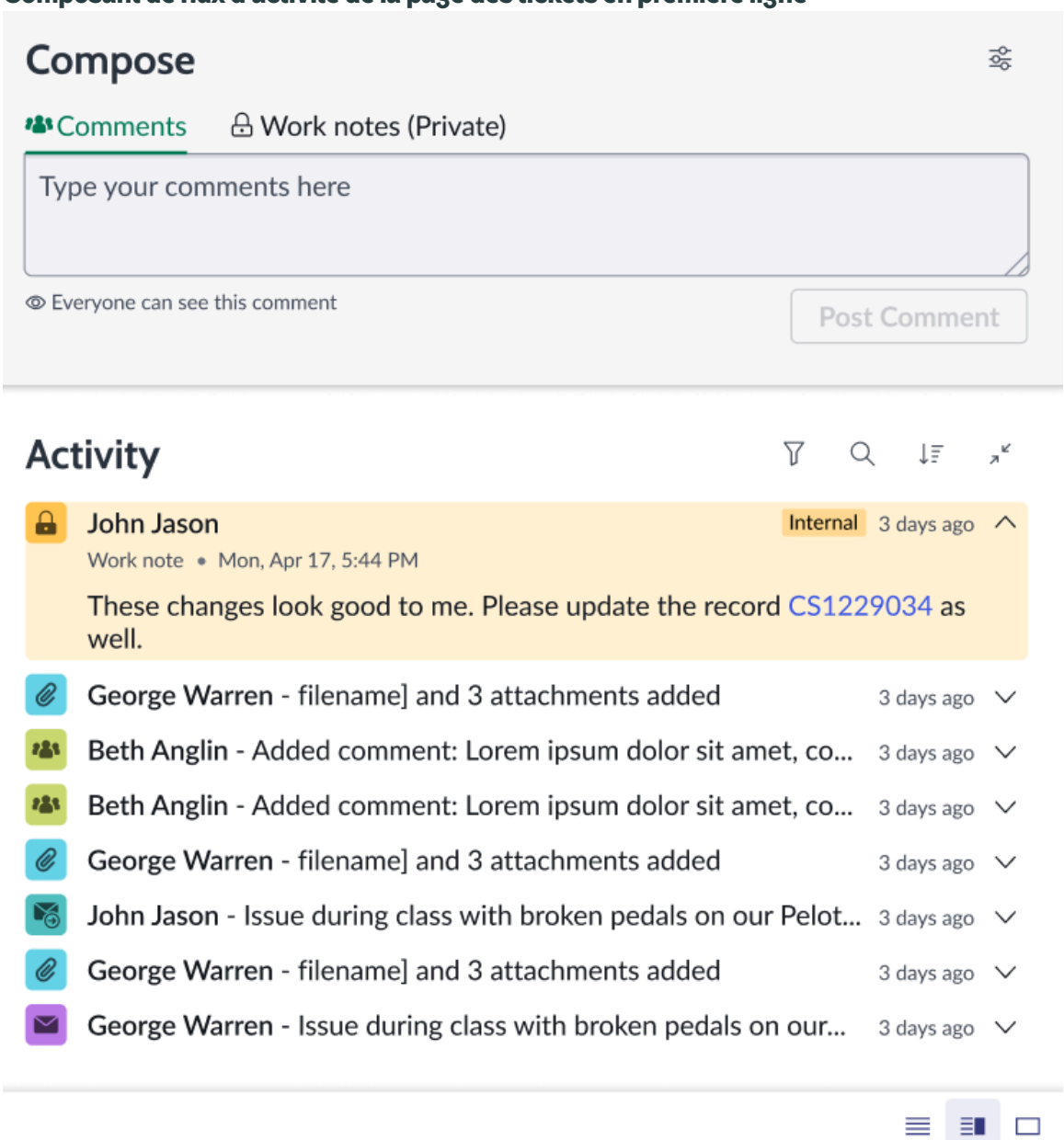
Pour utiliser le composant de synthèse des tickets avec la page des tickets en première ligne, activez l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) et configurez la compétence de synthèse des tickets dans la console d'administration Now Assist. Pour en savoir plus, consultez :

- Activer Now Assist pour Gestion du service client (CSM)
- Configurez la compétence de synthèse de tickets dans la console d'administration Now Assist.

Composant de flux d'activité

Le composant Activity Stream affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Les activités de la liste peuvent être réduites ou développées. Lorsque la liste est réduite, l'agent peut rapidement parcourir la liste pour obtenir une vue d'ensemble des activités du ticket. Lorsqu'il est développé, l'agent peut afficher des informations détaillées sur les activités individuelles.

Composant de flux d'activité de la page des tickets en première ligne



Traduction automatique

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

Les activités du flux d'activité sont représentées par des tuiles qui utilisent des icônes et des couleurs pour indiquer le type d'activité.

- Commentaire
- Note de travail
- Pièce jointe
- Changement de champ
- E-mail envoyé ou e-mail reçu
- Discussion de messagerie instantanée
- Icône personnalisée

Lorsqu'elle est réduite, chaque activité de la liste comprend :

- Vignette représentant le type d'activité.
- Nom de l'utilisateur responsable de l'activité.
- Bref résumé d'une ligne de l'activité.
- Badge qui indique si une activité est interne ou externe.
- Horodatage relatif.
- Bouton de développement que l'agent peut utiliser pour afficher un résumé détaillé de l'activité.

Lorsqu'elle sera développée, chaque activité comprendra également :

- La date et l'heure complètes.
- Une étiquette d'action qui décrit le type d'activité.
- Pour les commentaires et les notes de travail, le texte intégral du commentaire ou de la note de travail.
- Pour les mises à jour de champ, le nom du champ et la valeur du champ mis à jour.
- Pour les e-mails, informations détaillées du message.
- Pour les pièces jointes, un petit aperçu du fichier joint.
- Pour les messageries instantanées, une carte de messagerie instantanée de barre latérale.

Le flux d'activité utilise des boîtes de dialogue non modales pour rédiger des commentaires, des notes de travail et des e-mails.

Composant du panneau latéral contextuel

La page Tickets en première ligne inclut le composant de panneau latéral contextuel, qui fournit aux agents les fonctionnalités suivantes.

Onglets de page de tickets en première ligne dans le panneau latéral contextuel

Onglet	Description
Informations d'enregistrement	L'onglet Informations d'enregistrement comprend les cartes suivantes :

Traduction automatique

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

Onglets de page de tickets en première ligne dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
	• **Vue d'ensemble** : affiche les informations pertinentes sur le ticket, y compris le compte et le contact, la priorité du ticket et l'état. • **Contact** : affiche les informations sur le client, notamment le nom, le titre, les numéros de téléphone et l'adresse e-mail. • **Chronologie** : affiche un résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le demandeur. • **SLA actif** : affiche les SLA actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.

Actions recommandées	L'onglet Actions recommandées inclut la fonctionnalité Recherche IA . Les agents peuvent utiliser Recherche IA pour trouver des ressources ou des résolutions pertinentes pour les problèmes des clients.
	
	La fonction de recherche affiche un ensemble initial de résultats de recherche en fonction du texte dans la brève description du ticket. Cet ensemble initial de résultats comprend des articles de la base de connaissances. Les agents peuvent également saisir différents mots clés de recherche et répéter la recherche.
	
	Dans la liste des résultats de recherche, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes :
	• Sélectionnez une source pour afficher les résultats de recherche de ce type.
	• Filtrez la liste des résultats de la recherche.
	• Triez la liste des résultats de la recherche.
	• Ouvrez les résultats de la recherche en mode plein écran dans un sous-onglet d'enregistrement.
	• Effectuez les actions suivantes :
	  ○ Afficher et joindre l'article
	  ○ Effectuez d'autres actions telles que la lecture d'articles en mode plein écran, le marquage d'articles ou le marquage d'articles comme utiles ou inutiles.
	• Affichez les actions réussies en sélectionnant l'icône Historique des actions.
	
	Pour plus d'informations, consultez Utiliser Recherche IA dans Actions recommandées pour résoudre les tickets.

Traduction automatique

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

Onglets de page de tickets en première ligne dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
	Remarque : L'utilisation de Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application Recommended Actions (sn_cs_nb_action), qui est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.
Pièces jointes	L'onglet Pièces jointes permet d'accéder aux pièces jointes associées au ticket. À partir de cet onglet, les agents peuvent afficher et télécharger des pièces jointes.
Modèles	L'onglet Modèles permet d'accéder aux modèles de formulaire disponibles qui permettent aux agents de remplir automatiquement les champs des nouveaux enregistrements. Les agents peuvent appliquer manuellement un modèle lors de la création d'un nouvel enregistrement, comme un incident ou un changement.
Modèles de réponses	L'onglet Modèles de réponses permet d'accéder aux modèles de réponses disponibles. Ces modèles contiennent des messages réutilisables que les agents peuvent copier pour fournir des messages rapides et cohérents aux clients.
Modèles d'e-mail	L'onglet Modèles d'e-mail permet d'accéder aux modèles d'e-mail disponibles. Ces modèles contiennent des valeurs par défaut pour les champs que les agents peuvent ajouter aux messages électroniques. Ces valeurs par défaut peuvent inclure les destinataires (adresses e-mail dans les champs À, Cc et Cci), l'expéditeur, l'objet de l'e-mail et le texte à inclure dans le corps du message.
Listes connexes	L'onglet Listes connexes permet d'accéder aux listes connexes du ticket. La page Ticket en première ligne intègre une fonctionnalité de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. Ces listes s'affichent dans un format accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins. Un indicateur affiche le nombre d'enregistrements disponibles dans une liste connexe. Lorsqu'elles sont développées, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format de carte. Pour plus d'informations, consultez la section Composant de listes connexes ci-dessous.

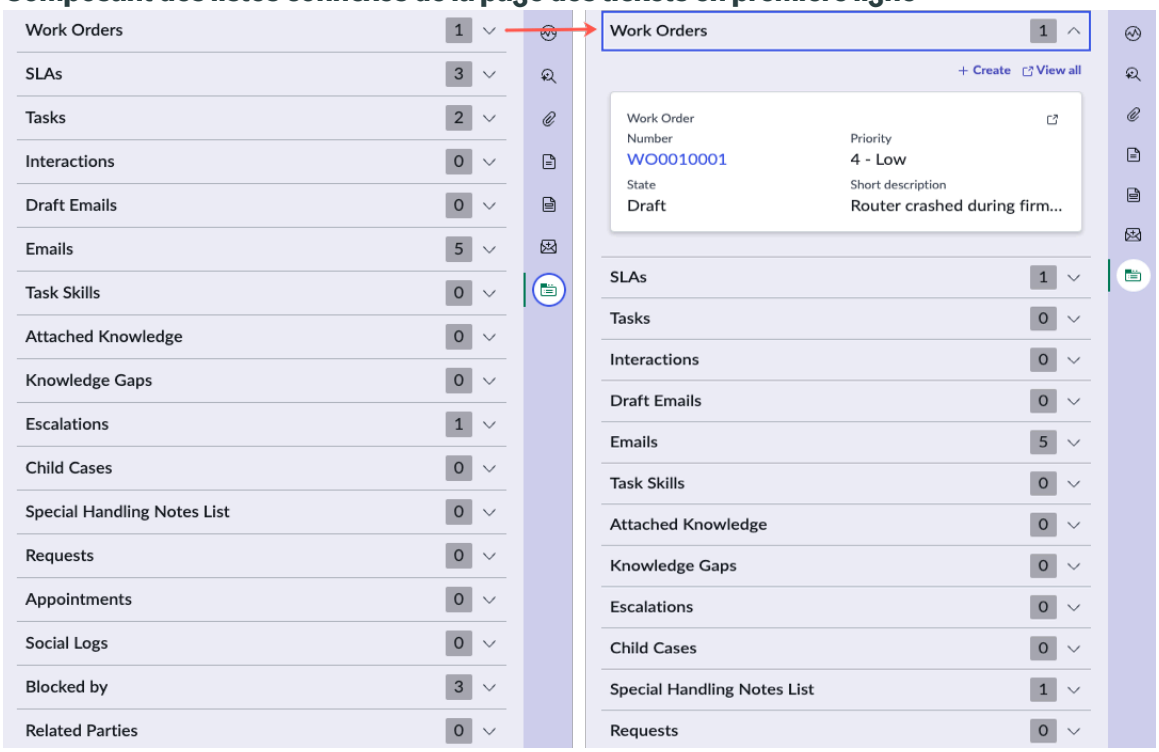
Composant de listes connexes

Le composant de listes connexes permet d'accéder aux listes connexes du ticket. Ce composant utilise un format d'accordéon extensible. Les agents peuvent développer les listes souhaitées pour afficher les éléments connexes. Ce composant affiche également une icône avec le nombre d'éléments dans une liste.

Traduction automatique

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

Composant des listes connexes de la page des tickets en première ligne



Les listes connexes comprennent les actions suivantes :

- **Créer** : ouvre un enregistrement vide dans un sous-onglet que l'agent peut utiliser pour créer un élément.
- **Afficher tout** : ouvre une liste d'enregistrements dans un sous-onglet.
- **Afficher plus** : s'affiche pour les listes comportant plus de cinq éléments.

Les éléments d'une liste développée s'affichent sous forme de cartes. Une liste développée affiche une carte pour chaque élément de la liste.

- Les agents peuvent ouvrir un élément dans un sous-onglet.
- Si une liste contient plus de cinq éléments, elle inclut une option **Afficher plus** .

Composant d'historique du client

Le composant Historique du client affiche des informations sur l'historique du client, du consommateur ou du compte, en fonction des champs sélectionnés sur l'enregistrement d'interaction. Ce composant affiche les informations précédemment affichées dans l'onglet Activité client. Pour plus d'informations, consultez le composant Historique du client dans la documentation du Centre client.

Fonctionnalité de présence d'enregistrement

La page Tickets en première ligne inclut la fonctionnalité de présence d'enregistrement. Cette fonctionnalité permet aux agents de voir les autres utilisateurs qui consultent le même enregistrement et facilite la collaboration.

Le composant Présence de l'utilisateur affiche une icône dans l'en-tête du formulaire qui indique l'utilisateur qui consulte actuellement l'enregistrement. Pour trois utilisateurs ou plus, le composant affiche deux icônes plus un nombre qui représente les utilisateurs supplémentaires.

Traduction automatique

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

- Passez la souris sur une icône pour afficher plus d'informations sur un utilisateur.
- Sélectionnez l'icône de numéro pour afficher plus d'informations sur les utilisateurs supplémentaires.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section User presence .

Demander des informations aux clients

La page Tickets en première ligne inclut une action d'interface utilisateur **Demander des informations** que les agents peuvent utiliser pour demander des informations aux clients. Cette action permet aux agents d'envoyer un commentaire au client lors de la demande d'informations.

Remarque :
L'action d'interface utilisateur **Demander des informations** est disponible pour les utilisateurs ayant le rôle sn_cwf_wrkspc.frontline_agent et pour les tickets dont l'état est Ouvert.

L'action d'interface utilisateur **Demander des informations** sur la page des tickets en première ligne se comporte différemment de la même action sur la page d'enregistrement par défaut de CSM. Sur la page Ticket en première ligne, cette action fait passer un ticket à l'état En attente d'informations, mais ne nécessite pas que l'agent ajoute un commentaire.

Pour demander des informations :

1. Sélectionnez **Gérer le ticket** dans la barre d'actions.
2. Sélectionnez **Demander des informations**.

Le système définit le champ **État** du ticket sur En attente d'informations et affiche le message suivant à l'agent : *`Send a comment to request info if you haven't already. The case is awaiting info.`*

Si l'agent n'a pas envoyé de commentaire, il peut sélectionner **Composer** > **Rédiger des commentaires** et utilisez la boîte de dialogue non modale Composer une activité pour créer et publier un commentaire.

Si l'agent a déjà rédigé un commentaire et sélectionne ensuite **Demander des informations**, le système enregistre l'enregistrement et publie automatiquement le commentaire dans le flux d'activité.

Joindre et partager des articles de la base de connaissances

Les agents peuvent partager des articles avec des clients à l'aide des conseils de la base de connaissances **Joindre et partager un article** . Ce guide recommande des articles de la base de connaissances pertinents aux agents du service clientèle et leur permet de partager les articles sélectionnés avec les clients dans des commentaires, des notes de travail ou des e-mails.

Dans l'onglet Recommandations du panneau latéral contextuel, les agents peuvent utiliser des boîtes de dialogue non modales pour effectuer les opérations suivantes :

- Joindre et ajouter un lien à un commentaire.
- Joindre et ajouter un lien à un e-mail.
- Ajoutez un lien vers une note de travail.

Traduction automatique

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

La sélection de ces actions affiche le commentaire, la note de travail ou la boîte de dialogue non modale d'e-mail. Une fois le conseil exécuté, il est marqué comme terminé. Une fois qu'une action est terminée, une entrée est publiée dans le flux d'activité de l'enregistrement de ticket.

Pour afficher les liens vers les articles de la base de connaissances qui sont ajoutés aux boîtes de dialogue non modales avec le conseil **Joindre et partager l'article** , l'administrateur système doit activer manuellement l'éditeur de texte enrichi :

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Recherchez la propriété système `glide.ui.journal.use_html`.
3. Définissez la **Valeur** sur vrai.

Pour plus d'informations sur les conseils de la base de connaissances, consultez Conseils Joindre et partager un article.

Boîtes de dialogue non modales

Les boîtes de dialogue non modales sont des fenêtres qui superposent le contenu de la fenêtre principale. Les boîtes de dialogue non modales permettent de créer et de publier des commentaires et des notes de travail dans le flux d'activité, ainsi que de rédiger et d'envoyer des e-mails.

Une boîte de dialogue non modale est une fenêtre qui apparaît dans un espace de travail en tant que superposition sur le contenu de la fenêtre principale. Cette superposition permet aux utilisateurs d'interagir avec le contenu de la fenêtre et le contenu de la superposition en même temps. Les agents peuvent utiliser des boîtes de dialogue non modales pour effectuer les actions suivantes :

- Créez des commentaires et des notes de travail à publier dans le flux d'activité.
- Créer et envoyer des e-mails, et répondre aux e-mails ou les transférer.

Après avoir ouvert une boîte de dialogue non modale, les agents peuvent la déplacer sur l'écran et la placer là où ils en ont le plus besoin. Cette fonctionnalité permet aux agents de référencer les informations de la fenêtre principale tout en rédigeant du texte dans la fenêtre de superposition.

La page Tickets en première ligne comprend les boîtes de dialogue non modales suivantes :

- Composer l'activité : pour créer et publier des commentaires et des notes de travail
- Composer un e-mail : pour la création et l'envoi d'e-mails

Créer des commentaires et des notes de travail

Les agents peuvent utiliser la boîte de dialogue non modale Composer une activité pour créer des commentaires et des notes de travail et les publier dans le flux d'activité. Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur la création de ces activités.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible avec la page Ticket en première ligne dans l'espace de travail configurable CSM.

Traduction automatique

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

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer une activité pour créer des commentaires et des notes de travail

Tâche	Description
Créer un commentaire ou une note de travail	Pour créer un commentaire ou une note de travail : **1.** Sélectionnez l'une des actions suivantes dans la barre d'actions pour ouvrir une fenêtre Composer : ○ **Composer** > **Rédiger des commentaires** ○ **Composer** > **Rédiger les notes de travail (privée)** **2.** Ajoutez le texte à la fenêtre Composer. Lors de la création de commentaires et de notes de travail : • Les agents peuvent créer un brouillon de commentaire et un brouillon de note de travail à la fois avant de publier le texte dans le flux d'activité. • Les agents peuvent ouvrir une fenêtre de composition à la fois. Si un agent ouvre une deuxième fenêtre, la fenêtre précédemment ouverte est réduite.
Publier un commentaire ou une note de travail dans le flux d'activité	Pour publier un commentaire ou une note de travail, sélectionnez l'une des actions suivantes dans la fenêtre Composer : • **Publier un commentaire** • **Publier des notes de travail (privées)** La fenêtre Composer se ferme automatiquement une fois le texte publié dans le flux d'activité. L'enregistrement de l'enregistrement du ticket publie également le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité et ferme la fenêtre Composer.
Réduire une fenêtre de composition	Les fenêtres composées peuvent être réduites et déplacées vers le menu Actions en cours dans la barre d'actions. Les commentaires et notes de travail réduits apparaissent dans une liste dans le menu Actions en cours de traitement. Les fenêtres de composition peuvent être réduites de la manière suivante.

Traduction automatique

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

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer une activité pour créer des commentaires et des notes de travail (suite)

Tâche	Description
	• Sélectionnez le bouton Réduire dans l'en-tête de la fenêtre Composer. • Une fenêtre Composer peut être ouverte à la fois. Si un agent ouvre une autre fenêtre de composition, la première fenêtre est réduite.
Ouvrir une fenêtre de composition réduite	Sélectionnez le menu Actions en cours dans la barre d'actions, puis sélectionnez un élément dans la liste pour ouvrir la fenêtre. Les éléments du menu Actions en cours de traitement apparaissent dans une liste avec le type d'action (e-mail, commentaire ou note de travail) et un titre abrégé. • Pour les e-mails, le titre est l'objet de l'e-mail. • Pour les commentaires et les notes de travail, le titre est la première ligne de texte.
Ignorer un commentaire ou une note de travail	Pour supprimer un commentaire ou une note de travail : **1.** Sélectionnez le bouton Fermer dans l'en-tête de la fenêtre Composer. **2.** Confirmez l'action Ignorer en sélectionnant **Ignorer** dans la fenêtre contextuelle de confirmation. Le système ferme la fenêtre Composer et supprime le commentaire ou la note de travail.

Traduction automatique

Les instructions suivantes s'appliquent aux fenêtres de composition :

- Les commentaires de brouillon et les notes de travail sont locaux au navigateur. Si la page du navigateur est rechargée, elles sont effacées.
- Les commentaires et les notes de travail restent synchronisés sur le formulaire et dans les boîtes de dialogue non modales.
- La fenêtre Composer a une taille fixe.

Créer des e-mails

Les agents peuvent utiliser la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour créer et enregistrer des brouillons d'e-mail et envoyer des e-mails. Cette fonctionnalité augmente la vitesse de rédaction des e-mails tout en référençant les informations d'enregistrement.

Les e-mails envoyés à partir d'une fenêtre Composer un e-mail sont publiés dans le flux d'activité. Les agents peuvent répondre aux e-mails et les transférer à partir du flux

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

d’activité. Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur la création et l’envoi d’e-mails.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible avec la page Ticket en première ligne dans l’espace de travail configurable CSM.

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour créer et envoyer des e-mails

Tâche	Description
Créer et envoyer un e-mail	Pour créer et envoyer un e-mail : 1. Sélectionner **Composer** > **Rédiger un e-mail** dans la barre d’actions pour ouvrir une fenêtre Composer un e-mail. 2. Renseignez les champs : a. À, CC, CCI b. Objet c. Corps de l'e-mail 3. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**. Lors de la création et de l’envoi d’e-mails : • La fenêtre Composer un e-mail se ferme automatiquement après l’envoi de l’e-mail. • L’e-mail est publié dans le flux d’activité.
Répondre à un e-mail ou le transférer	Pour répondre à un e-mail ou le transférer : 1. Développez un e-mail dans le flux d’activité. 2. Sélectionnez l’un des boutons suivants pour ouvrir la fenêtre Composer un e-mail : ○ **Répondre** ○ **Répondre à tous** ○ **Transférer** 3. Ajoutez le texte souhaité. 4. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**. La fenêtre Composer un e-mail se ferme automatiquement une fois que l’e-mail est publié dans le flux d’activité.
Ajouter un lien vers un article de la base de connaissances	Pour ajouter un lien vers un article de la base de connaissances :

Traduction automatique

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

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour créer et envoyer des e-mails (suite)

Tâche	Description
	1. Sélectionnez l'onglet Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel. **2.** Affichez la liste des articles de la base de connaissances ou recherchez un article. **3.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires sur la carte de l'article de la base de connaissances. **4.** Sélectionnez **Ajouter un lien dans l'e-mail**. Le système ajoute le titre de l'article avec un lien dans le corps de l'e-mail.
Appliquer un modèle à un e-mail	Pour appliquer un modèle à un e-mail : **1.** Sélectionnez l'icône Appliquer les modèles (icône) dans le pied de page de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour afficher une liste des modèles disponibles. La fenêtre modale d'aperçu du modèle affiche les modèles d'e-mail disponibles. Il n'affiche pas de messages rapides ni de modèles de réponses. **2.** Sélectionnez un modèle dans la liste. Vous pouvez également rechercher un modèle spécifique. Le système ajoute le contenu du modèle dans le corps de l'e-mail. **Remarque :** Si aucun modèle n'est disponible, l'icône n'apparaît pas dans le pied de page.
Réduire une fenêtre Composer un e-mail	Les e-mails réduits apparaissent dans une liste dans le menu Actions en cours de la barre d'actions. Sélectionnez l'icône Réduire ( ) dans l'en-tête de la fenêtre Composer un e-mail pour déplacer le brouillon de l'e-mail vers le menu Actions en cours.
Ouvrir une fenêtre réduite Composer un e-mail	Sélectionnez un élément dans le menu Actions en cours pour ouvrir la fenêtre Composer un e-mail. Les éléments du menu Actions en cours de traitement apparaissent dans une liste avec

Traduction automatique

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

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour créer et envoyer des e-mails (suite)

Tâche	Description
	le type d'action (e-mail, commentaire ou note de travail) et un titre abrégé. • Pour les e-mails, le titre est l'objet de l'e-mail. • Pour les commentaires et les notes de travail, le titre est la première ligne de texte.
Agrandir une fenêtre Composer un e-mail	Sélectionnez l'icône Agrandir (icône Agrandir de la composition ) dans l'en-tête de la fenêtre Composer un e-mail pour développer la fenêtre Composer un e-mail en plein écran. Sélectionnez à nouveau l'icône Agrandir pour quitter le mode Agrandir.
Ouvrir un brouillon d'e-mail dans un sous-onglet	Sélectionnez l'icône contextuelle (icône contextuelle ) dans l'en-tête de la fenêtre Composer un e-mail pour ouvrir le brouillon d'e-mail dans un sous-onglet. La fenêtre Composer un e-mail se ferme lorsque l'e-mail s'ouvre dans le sous-onglet.
Fermer une fenêtre Composer un e-mail	Sélectionnez l'icône Fermer (icône ) dans l'en-tête de la fenêtre Composer un e-mail. Le système enregistre le texte sous forme de brouillon d'e-mail et ferme la fenêtre Composer un e-mail.
Afficher une liste de brouillons d'e-mails	Sélectionnez l'icône Afficher les brouillons (icône ) dans le pied de page de la fenêtre Composer un e-mail. La sélection de cette icône affiche une liste qui inclut les brouillons d'e-mails les plus récents. La liste comprend également les actions suivantes : • **Gérer les brouillons** : affiche la fenêtre contextuelle Gérer les brouillons. À partir de cette fenêtre, vous pouvez afficher une liste de tous les brouillons d'e-mails. Vous pouvez également supprimer les brouillons d'e-mails de cette fenêtre. • **Créer un e-mail** : crée un nouvel e-mail dans la fenêtre Composer un e-mail.
Sélectionner un brouillon d'e-mail	Sélectionnez l'icône Afficher les brouillons (icône ) dans le pied de page de la fenêtre Composer un e-mail. La sélection

Traduction automatique

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

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour créer et envoyer des e-mails (suite)

Tâche	Description
	de cette icône affiche une liste qui inclut les brouillons d'e-mails les plus récents. Vous pouvez sélectionner un brouillon récent dans cette liste. Pour afficher une liste de tous les brouillons d'e-mail : **1.** Sélectionnez l'icône Afficher les brouillons, puis Gérer **les brouillons**. **2.** Sélectionnez un brouillon dans la liste de la fenêtre contextuelle Gérer les brouillons. Le système enregistre le brouillon d'e-mail actuel et ouvre le brouillon d'e-mail sélectionné dans la fenêtre Composer un e-mail.
Sélectionner un brouillon d'e-mail dans la liste connexe E-mails de brouillon	**1.** Sélectionnez l'onglet Listes connexes dans le panneau latéral contextuel. **2.** Développez la liste connexe E-mails de brouillon. **3.** Sélectionnez l'icône Ouvrir le brouillon sur la carte de brouillon d'e-mail souhaitée. Le système ouvre le brouillon d'e-mail sélectionné dans un sous-onglet.
Abandonner le brouillon d'e-mail actuel	**1.** Sélectionnez l'icône Abandonner le brouillon (icône) dans le pied de page de la fenêtre Composer un e-mail. **2.** Confirmez l'action Ignorer en sélectionnant **Ignorer** dans la fenêtre contextuelle de confirmation. Le système affiche un message indiquant que le brouillon d'e-mail a été ignoré.
Supprimer un brouillon d'e-mail de la fenêtre contextuelle Gérer les brouillons	**1.** Sélectionnez l'icône Afficher les brouillons (icône) dans le pied de page de la fenêtre Composer un e-mail. **2.** Sélectionnez **Gérer les brouillons** pour afficher la fenêtre contextuelle Gérer les brouillons. **3.** Sélectionnez un e-mail à supprimer en cochant la case.

Traduction automatique

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

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour créer et envoyer des e-mails (suite)

Tâche	Description
	4. Sélectionnez **Supprimer** dans la fenêtre contextuelle. **5.** Confirmez l'action en sélectionnant à nouveau **Supprimer** .

Les instructions suivantes s'appliquent à la fenêtre Composer un e-mail :

- Un agent peut créer plusieurs brouillons d'e-mail.
- Un agent peut avoir une fenêtre Composer un e-mail ouverte à la fois. Le système affiche un message si un agent tente d'ouvrir une autre fenêtre de composition d'e-mail alors que la première fenêtre de composition d'e-mail est encore ouverte.
- Un agent doit fermer manuellement une fenêtre de composition d'e-mail avant d'ouvrir une nouvelle fenêtre.
- La fenêtre Composer un e-mail peut être redimensionnée.

Réduction et développement de l'en-tête de l'e-mail

L'en-tête de l'e-mail comprend les champs suivants :

- **À**
- **Cc**
- **Cci**
- **Objet**

Vous pouvez développer et réduire l'en-tête de l'e-mail selon vos besoins en sélectionnant les icônes Développer l'en-tête (icône ⌄) et Réduire l'en-tête (icône ⌃).

Lorsque l'en-tête de l'e-mail est développé, vous pouvez modifier les informations contenues dans ces champs. Lorsque l'en-tête de l'e-mail est réduit :

- Les noms indiqués dans les champs **À**, **Cc** et **Cci** sont combinés en une seule ligne. S'il y a une longue liste de destinataires, certains noms sont remplacés par « et plus ».
- Le sujet est affiché sur une deuxième ligne.
- Les champs ne sont pas modifiables.

Lorsque vous créez un nouvel e-mail ou transférez un e-mail, l'en-tête est développé par défaut et affiche les champs **À** et **Objet** . Si vous développez les champs **Cc** et **Cci** , l'icône Réduire l'en-tête s'affiche.

Lorsque vous répondez à un e-mail, l'en-tête est réduit par défaut. Le développement de l'en-tête affiche tous les champs qui contiennent des informations.

Icônes de pied de page de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail

Plusieurs icônes apparaissent dans le pied de page de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail que vous pouvez utiliser lors de la création de brouillons d'e-mail.

Traduction automatique

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

Icônes de pied de page

Icône	Description
Abandonner le brouillon ( )	Sélectionnez cette icône pour supprimer le brouillon actuel. Confirmez ensuite l'action de suppression dans le message de confirmation résultant.
Appliquer le modèle ( )	Sélectionnez cette icône pour afficher une liste des modèles disponibles. Vous pouvez sélectionner un modèle dans la liste ou rechercher un modèle spécifique. La liste peut afficher jusqu'à 10 modèles. La sélection d'un modèle applique ce modèle au brouillon d'e-mail. **Remarque :** Si aucun modèle n'est disponible, l'icône n'apparaît pas dans le pied de page.
Afficher les brouillons ( )	Sélectionnez cette icône pour afficher une liste contenant les brouillons d'e-mails récents ainsi que les actions relatives aux e-mails. Vous pouvez sélectionner un brouillon d'e-mail dans la liste pour l'afficher dans la fenêtre Composer un e-mail. Les actions liées à l'e-mail incluent : • **Gérer les brouillons** : affiche la fenêtre contextuelle Gestion des brouillons qui inclut une liste des brouillons d'e-mail. Sélectionnez un brouillon pour afficher le contenu dans la fenêtre Composer un e-mail. Vous pouvez également supprimer les brouillons d'e-mails de cette fenêtre contextuelle. • **Créer un e-mail** : crée un brouillon d'e-mail dans la fenêtre Composer un e-mail.
Joindre un fichier ( )	Sélectionnez cette icône pour joindre des fichiers à un brouillon d'e-mail **À partir de l'ordinateur** ou **de l'enregistrement**. Après avoir joint un ou plusieurs fichiers, vous pouvez masquer ou afficher les pièces jointes.

Chargement automatique du dernier brouillon d'e-mail

La boîte de dialogue non modale Composer un e-mail s'ouvre avec le dernier brouillon d'e-mail enregistré. Lorsqu'un utilisateur sélectionne **Composer** > **Rédiger un e-mail**, la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail s'ouvre et affiche ce dernier brouillon. S'il n'y a pas de brouillons récents pour le ticket en cours, le système charge un nouveau brouillon. Cette fonctionnalité est activée par défaut.

Remarque :
Cette fonctionnalité est contrôlée par les propriétés du composant dans Générateur d'IU. Ces propriétés se trouvent dans l'onglet Configurer de la section Avancé :

- **Charger le dernier brouillon** : lorsque cette option est activée, le système charge le dernier brouillon d'e-mail.
- **ID système** : définissez cette propriété sur -1.

Lorsque la propriété est activée et qu'une sys_id spécifique est transmise au client de messagerie, le système peut charger le brouillon d'e-mail dans la boîte de dialogue non modale de rédaction d'e-mail.

Traduction automatique

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

Raccourcis clavier de la page de ticket en première ligne

Utilisez les raccourcis clavier pour créer rapidement des commentaires, des notes de travail et des e-mails lorsque vous utilisez la page Tickets en première ligne dans Espace de travail configurable de CSM.

Lors de la rédaction d'un e-mail, l'utilisation de la touche de raccourci vous permet de composer un e-mail dans un sous-onglet.

Lors de la rédaction d'un commentaire ou d'une note de travail :

- Si vous avez une note de travail en cours, l'utilisation du raccourci clavier affiche la note de travail existante.
- Si vous avez un commentaire en cours, l'utilisation du raccourci clavier affiche le commentaire existant.

Raccourcis clavier

Action	Raccourci clavier Windows	Raccourci clavier Mac
Composer un e-mail	Ctrl+Alt+e	Commande+Option+e
Composer un commentaire	Maj+Alt+c	Maj+Option+C
Composer une note de travail	Maj+Alt+W	Maj+Option+W

Pour plus d'informations, voir Raccourcis clavier Next Experience .

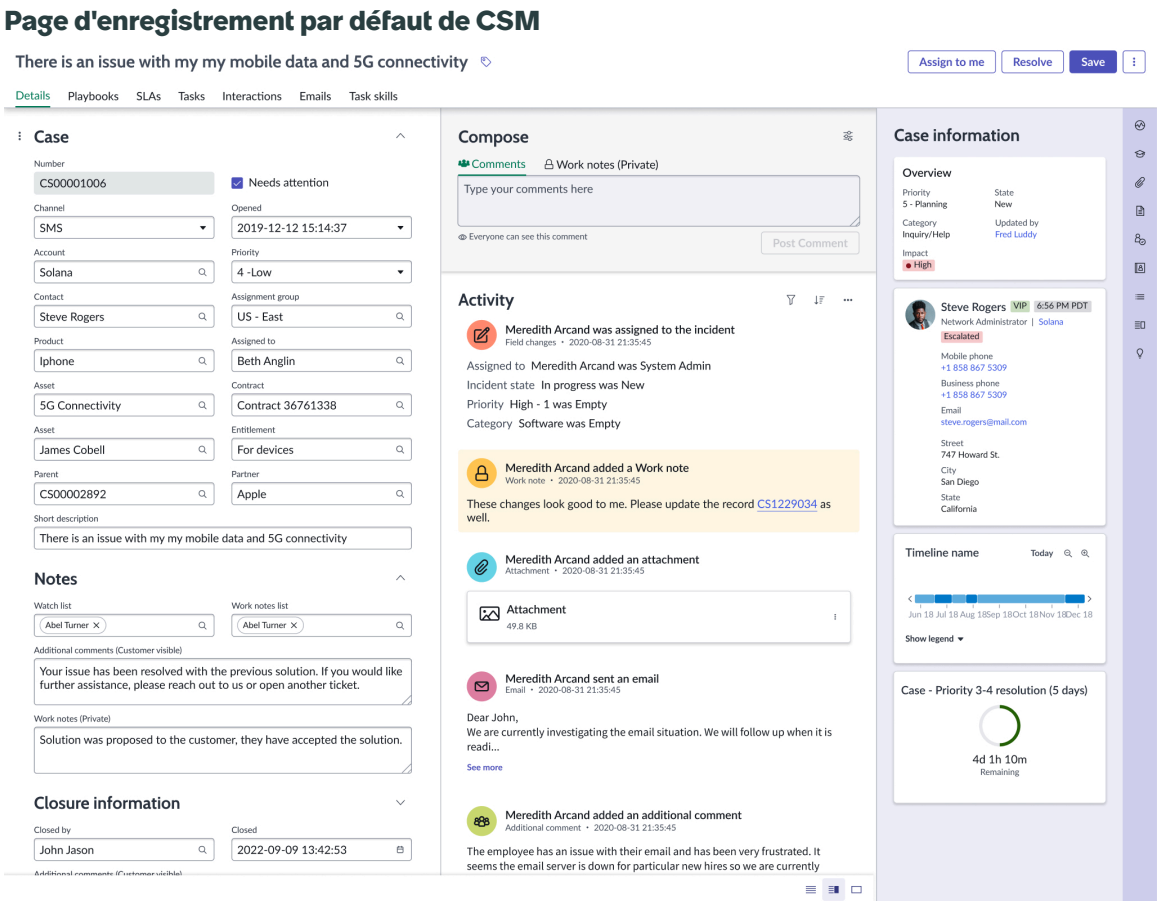
Page d'enregistrement par défaut de CSM

La page d'enregistrement par défaut de CSM fournit des fonctions et des fonctionnalités de gestion des tickets CSM et permet aux agents de créer, de surveiller et de résoudre des tickets.

La page d'enregistrement par défaut de CSM comprend la structure de base d'une page d'enregistrement, y compris des informations d'enregistrement, une interface de communication et des suggestions pour la résolution des problèmes. Cette page est également connue sous le nom de page d'enregistrement standard.

Traduction automatique

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



La page d'enregistrement par défaut de CSM est incluse dans l'expérience de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Fonctionnalité de présence d'enregistrement

La page d'enregistrement par défaut CSM et la page d'enregistrement d'interaction CSM incluent la fonctionnalité de présence d'enregistrement. Cette fonctionnalité permet aux agents de voir les autres utilisateurs qui consultent le même enregistrement et facilite la collaboration.

Le composant Présence de l'utilisateur affiche une icône dans l'en-tête du formulaire qui indique l'utilisateur qui consulte actuellement l'enregistrement. Pour trois utilisateurs ou plus, le composant affiche deux icônes plus un nombre qui représente les utilisateurs supplémentaires.

- Passez la souris sur une icône pour afficher plus d'informations sur un utilisateur.
- Cliquez sur l'icône de numéro pour afficher plus d'informations sur les utilisateurs supplémentaires.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section User presence .

Fonctionnalité des modèles d'e-mail

La page d'enregistrement par défaut de CSM inclut la fonctionnalité Modèles d'e-mail. Espace de travail configurable de CSM les pages qui utilisent la page d'enregistrement par défaut de CSM incluent l'onglet Modèles d'e-mail dans le panneau latéral contextuel.

Ces modèles contiennent des valeurs par défaut de champs que les agents peuvent facilement ajouter aux e-mails du panneau Composer sur les enregistrements de ticket. Ces

Traduction automatique

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

valeurs par défaut peuvent inclure les destinataires (adresses e-mail dans les champs À, Cc et Cci), l'expéditeur, l'objet de l'e-mail et le texte à inclure dans le corps du message.

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent configurer des modèles d'e-mail en accédant à **Tout** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie** et en sélectionnant **Nouveau**. Pour plus d'informations, consultez Create an email client template .

Les agents peuvent utiliser cette fonctionnalité pour effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les modèles d'e-mail disponibles.
- Sélectionnez un modèle d'e-mail pour afficher les détails du modèle.
- Appliquez le modèle sélectionné à un e-mail dans le panneau Composer.

Pour plus d'informations, voir Composer un e-mail à partir d'un modèle d'e-mail.

Création d'e-mails et application de modèles d'e-mails

Les agents du service clientèle peuvent créer des e-mails à partir d'enregistrements de tickets des manières suivantes :

- En sélectionnant **E-mail** en haut du flux d'activité pour ouvrir le composant Composer un e-mail.
- En sélectionnant le menu Actions supplémentaires (•••) dans la barre d'activité du ticket, puis en sélectionnant **Composer un e-mail** pour ouvrir un brouillon d'e-mail dans un nouvel onglet.

Lors de la création d'e-mails, les agents peuvent appliquer des modèles pour ajouter du contenu aux brouillons d'e-mails, comme la ligne d'objet et le corps du message. Pour appliquer un modèle :

1. Sélectionnez l'icône Appliquer les modèles d'e-mail (icône) dans le pied de page Composer un e-mail.

   Le système affiche une liste des modèles disponibles. Il n'affiche pas de messages rapides ni de modèles de réponses.

2. Sélectionnez un modèle dans la liste. Vous pouvez également rechercher un modèle spécifique.

   Le système ajoute le contenu du modèle dans le corps de l'e-mail.

Remarque :
Si aucun modèle n'est disponible, l'icône n'apparaît pas dans le pied de page.

Page d'enregistrement d'interaction CSM

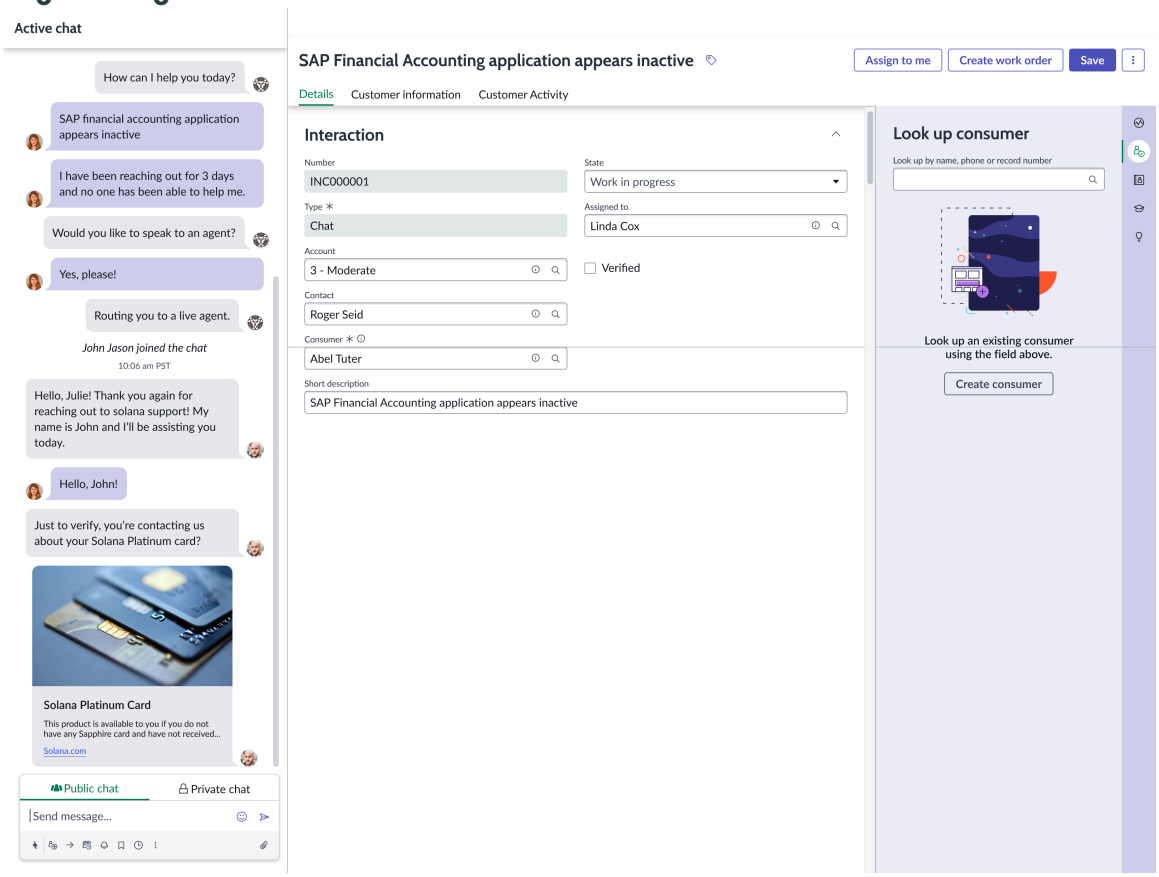
La page d'enregistrement d'interaction CSM fournit des fonctions et des fonctionnalités de gestion des interactions CSM et permet aux agents d'accepter des messages instantanés, des appels et des SMS et d'y répondre.

La page d'enregistrement d'interaction CSM fournit la structure de base d'un enregistrement d'interaction, y compris les informations d'interaction et les résultats de recherche connexes.

Traduction automatique

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

Page d'enregistrement d'interaction CSM



La page d'enregistrement d'interaction CSM est incluse dans l'expérience de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Fonctionnalité de présence d'enregistrement

La page d'enregistrement par défaut CSM et la page d'enregistrement d'interaction CSM incluent la fonctionnalité de présence d'enregistrement. Cette fonctionnalité permet aux agents de voir les autres utilisateurs qui consultent le même enregistrement et facilite la collaboration.

Le composant Présence de l'utilisateur affiche une icône dans l'en-tête du formulaire qui indique l'utilisateur qui consulte actuellement l'enregistrement. Pour trois utilisateurs ou plus, le composant affiche deux icônes plus un nombre qui représente les utilisateurs supplémentaires.

- Passez la souris sur une icône pour afficher plus d'informations sur un utilisateur.
- Cliquez sur l'icône de numéro pour afficher plus d'informations sur les utilisateurs supplémentaires.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section User presence .

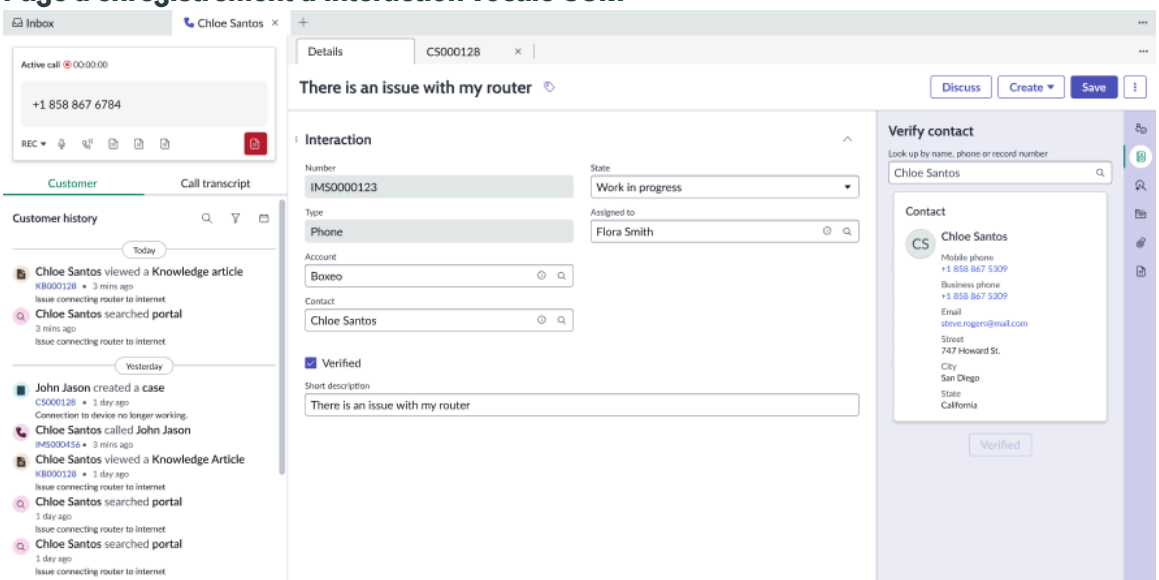
Page d'enregistrement d'interaction vocale CSM

La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM fournit un composant que les clients peuvent utiliser pour l'intégration avec les fournisseurs CCaaS (Contact Center as a Service) et une interface que les agents peuvent utiliser pour gérer les appels téléphoniques des clients.

Traduction automatique

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

Page d'enregistrement d'interaction vocale CSM



La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM permet aux fournisseurs CCaaS d'afficher les intégrations vocales natives dans Espace de travail configurable de CSM. À l'aide des contrôles d'appel CCaaS intégrés à la page, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Acceptez les appels directement à partir de la boîte de réception de l'agent.
- Gérez les transferts d'appels et les conférences.
- Mettez les appels en attente et en sourdine.

Pour plus d'informations sur l'intégration avec les fournisseurs CCaaS, consultez les rubriques suivantes :

- Composant des contrôles d'interaction
- Configuration OpenFrame

Structure de la page

La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM est composée de deux pages différentes :

- Page d'enregistrement d'interaction vocale CSM
- Page de contrôle des interactions

Les pages s'affichent ensemble et sont visibles par les agents pour les interactions téléphoniques lorsque la configuration OpenFrame est activée.

La page Contrôle d'interaction s'affiche dans le panneau de gauche et comprend les composants suivants :

- Interaction Controls Component (ICC) : permet aux fournisseurs CCaaS d'afficher des intégrations vocales natives.
- Composant d'historique du client : affiche les informations sur l'historique des clients, des consommateurs ou des comptes, en fonction des informations sur le client fournies dans l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

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

- Transcription de l’appel en direct : affiche le texte de la transcription de l’appel lorsqu’un enregistrement de conversation est présent pour l’interaction.

Remarque :
La transcription de l’appel en direct nécessite une configuration supplémentaire.

La page d’enregistrement d’interaction vocale CSM comprend les composants suivants :

- Formulaire Interaction
- Barre d'actions
- Composant du panneau latéral contextuel

Module d'extension

Le modèle de page et la variante de page de l’enregistrement d’interaction vocale CSM sont inclus dans l’application Espace de travail configurable CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace).

Le modèle de page et la variante de page de l’enregistrement d’interaction vocale CSM sont disponibles pour les utilisateurs lorsque le module d’extension Interaction Controls Component (com.app_interaction_control) est installé.

Le module d’extension Interaction Controls Component a les dépendances suivantes :

- com.app_openframe_store
- com.sn_component_workspace_openframe

Modèle d’enregistrement d’interaction vocale CSM

Le modèle d’enregistrement d’interaction vocale CSM permet aux clients de créer des variantes de page d’enregistrement d’interaction vocale et de les personnaliser selon leurs besoins. Ce modèle comprend des vues personnalisables pour différents fournisseurs CCaaS ainsi que des mises à jour et des notifications en temps réel.

Les pages d’enregistrement et les variantes de page créées avec ce modèle permettent aux agents de gérer les appels téléphoniques avec les clients et les utilisateurs externes et d’afficher des informations qui aident les agents à résoudre les problèmes. Utilisez ce modèle pour personnaliser et étendre la fonctionnalité CSM autour de la gestion des interactions téléphoniques. En outre, vous pouvez configurer un fournisseur CCaaS pour intégrer des fonctionnalités telles que la transcription des appels.

Variante de page d’enregistrement d’interaction vocale CSM

La variante de page d’enregistrement d’interaction vocale CSM est incluse dans le module d’extension CSM Configurable Workspace et dépend du module d’extension Interaction Controls Component. Cette variante de page est disponible pour les utilisateurs dont les contrôles d’interaction sont activés. Pour plus d’informations, consultez Configuration OpenFrame.

Cette variante de page inclut les paramètres suivants.

Traduction automatique

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

Paramètres de la variante de page de l'enregistrement d'interaction vocale CSM

Paramètre	Description
Actif	Activer la case **à cocher Actif** rend la variante de page disponible à l'audience sélectionnée. La variante de page d'enregistrement d'interaction vocale CSM est inactive par défaut. Le paramètre actif combiné à l'ordre des pages détermine la page qui Espace de travail configurable de CSM permet d'afficher les informations d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir Définir l'ordre des pages d'enregistrement.
Commande	Chaque page d'enregistrement a un ordre qui indique la priorité de la page. Plus cette valeur est faible, plus la priorité est élevée. L'ordre par défaut pour la variante de page d'enregistrement d'interaction vocale CSM est -2000.
Conditions	Les conditions déterminent quand une variante de page est affichée. La variante de page d'enregistrement d'interaction vocale CSM comporte les conditions suivantes : • **table = interaction** : limite l'utilisation de la variante de page d'interaction vocale CSM aux enregistrements de la table Interaction [interaction]. • **csm.interactionRecordValid = true** : vérifie si l'enregistrement d'interaction est disponible dans la base de données. • **csm.interactionType = téléphone** : vérifie si le champ **Type** de l'enregistrement d'interaction est défini sur téléphone. • **csm.interactiveControlsEnabled = vrai** : interroge l'enregistrement de configuration OpenFrame et vérifie les éléments suivants : ◦ Le champ **Activer les contrôles d'interaction** est activé. ◦ L'utilisateur appartient au groupe sélectionné dans le champ **Groupe d'utilisateurs** . Si toutes ces conditions sont remplies, le système affiche la variante de page d'enregistrement d'interaction vocale CSM.
Audience	Le public détermine qui peut voir la variante de page. La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM n'a pas d'audience définie. Pour plus d'informations, consultez En savoir plus sur les audiences .

Pour accéder aux paramètres de cette variante de page :

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .

Traduction automatique

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

3. Dans la section Enregistrement de la liste Pages et variantes, sélectionnez la **page d'enregistrement d'interaction vocale CSM**.
4. Sélectionnez **Paramètres** en haut de la page.

Composants de la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM

La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM comprend les composants suivants.

Composant	Description
En-tête de formulaire	L'en-tête du formulaire affiche la brève description de l'interaction et inclut également la barre d'action et les balises d'enregistrement.
Balises d'enregistrement	Les agents peuvent créer plusieurs balises pour un enregistrement, puis les utiliser pour regrouper et organiser les enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail .
Barre d'actions	La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements d'interaction téléphonique. • **Créer** : créer des enregistrements liés à l'interaction tels que des tickets, des incidents, des demandes et des consommateurs. • **Enregistrer** : enregistrez les changements apportés à l'enregistrement d'interaction. • **Actions supplémentaires** : effectuez des actions supplémentaires telles que démarrer une discussion et associer un enregistrement. **Remarque :** Les actions spécifiques disponibles sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur et d'autres attributs.
Composant des contrôles d'interaction (ICC)	Le composant de contrôles d'interaction permet aux fournisseurs CCaaS d'afficher des intégrations vocales natives. Les agents peuvent ensuite utiliser le composant pour gérer les appels clients directement à partir de leur boîte de réception. Pour plus d'informations, consultez Configuration OpenFrame.
Composant d'historique du client	Le composant Historique du client affiche des informations sur l'historique du client, du consommateur ou du compte, en fonction des champs sélectionnés sur l'enregistrement d'interaction. Ce composant peut également afficher la transcription de l'appel en direct. **Remarque :** La transcription de l'appel en direct nécessite une configuration supplémentaire.

Traduction automatique

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

Composant	Description
Détails de l’interaction	Les détails de l’interaction comprennent des informations sur l’interaction, y compris le compte et le contact, une brève description et l’état de l’enregistrement.
Composant du panneau latéral contextuel	Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page d’enregistrement d’interaction vocale CSM comprend les onglets suivants. • Recherche d’actions recommandées • Listes connexes • Pièces jointes • Modèles de formulaire

Composant des contrôles d’interaction (ICC)

Le composant de contrôles d’interaction s’affiche en haut du panneau gauche de la page d’enregistrement d’interaction vocale CSM. Ce composant permet aux fournisseurs CCaaS d’afficher des intégrations vocales natives. Les agents peuvent ensuite utiliser le composant pour gérer les appels clients directement à partir de leur boîte de réception.

La page d’enregistrement d’interaction vocale CSM avec le composant ICC s’affiche lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- L’interaction est de type téléphone.
- Le champ **Activer les contrôles d’interaction** de l’enregistrement de configuration OpenFrame est activé.
- L’agent appartient au **groupe d’utilisateurs** sélectionné sur l’enregistrement de configuration OpenFrame.
  - Si un groupe d’utilisateurs est sélectionné sur l’enregistrement de configuration, seuls les agents appartenant à ce groupe peuvent voir la page d’enregistrement d’interaction vocale CSM.
  - Si aucun groupe n’est sélectionné, tous les agents peuvent voir la page d’enregistrement d’interaction vocale CSM.

Pour plus d’informations sur l’intégration avec les fournisseurs CCaaS, consultez les rubriques suivantes :

- Composant des contrôles d’interaction
- Configuration OpenFrame

Composant d’historique du client

Le composant Historique du client s’affiche sous le composant Contrôles des interactions dans le panneau de gauche. Ce composant est inclus dans le module d’extension Centre client , qui est activé dans le cadre de l’application Espace de travail configurable de CSM .

Le composant Historique du client inclut l’onglet **Client** . Cet onglet affiche les informations sur l’historique des clients, des consommateurs ou des comptes, en fonction des informations sur le client fournies dans l’enregistrement d’interaction. Cet onglet comprend

Traduction automatique

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

également un champ de recherche, un filtre et un sélecteur de plage de dates que les agents peuvent utiliser pour rechercher des informations spécifiques dans l'historique.

Informations sur l'onglet client

Informations d'enregistrement d'interaction	Informations sur l'onglet client
Des informations sur le client sont fournies	Lorsqu'un client est sélectionné sur l'enregistrement d'interaction et que l'historique du client est disponible, l'historique du client s'affiche dans l'onglet Historique du client. Si l'historique du client n'est pas disponible, l'onglet Historique du client affiche un message indiquant qu'il n'y a pas encore d'activité.
Les informations sur le client ne sont pas fournies	Lorsqu'un client n'est pas sélectionné sur l'enregistrement d'interaction, l'onglet Historique du client affiche un message suggérant de créer un lien vers un client.
Les informations du compte sont fournies	Lorsqu'un compte est sélectionné sur l'enregistrement d'interaction, l'historique du compte s'affiche dans l'onglet Historique client.

Actualisation des informations de l'historique du client :

- Lorsqu'un agent sélectionne un autre client sur l'enregistrement d'interaction et enregistre ensuite l'enregistrement, il doit sélectionner **Actualiser** dans le composant Historique du client pour mettre à jour les informations. L'agent peut également actualiser la page d'enregistrement.
- S'il y a une nouvelle activité pendant que la page est ouverte, l'agent doit actualiser le composant Historique du client ou la page d'enregistrement pour afficher la nouvelle activité dans l'onglet Histoire du client. Par exemple, si l'agent sélectionne Créer un **ticket** sur l'enregistrement d'interaction.

Transcription de l'appel en direct

Le composant Historique client peut être configuré pour afficher un onglet **Transcription de l'appel** , qui affiche la transcription de l'appel en direct.

- Cet onglet affiche le texte de la transcription de l'appel lorsqu'un enregistrement de conversation est présent pour l'interaction.
- Cet onglet affiche le texte suivant lorsqu'aucun enregistrement de conversation n'est présent pour l'enregistrement d'interaction : La transcription de l'appel n'est pas encore disponible.

L'onglet Transcription de l'appel est visible par les utilisateurs s'il est configuré dans l'application du fournisseur associée à l'interaction.

Composant de la barre d'action

Le composant de barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements d'interaction téléphonique.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les actions spécifiques disponibles sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur et d'autres attributs.

- **Créer** : créer des enregistrements liés à l'interaction.
  - **Créer un ticket** : crée un nouvel enregistrement de ticket dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement aux listes connexes Tâches connexes et Tickets ouverts.
  - **Créer un incident** : crée un nouvel enregistrement d'incident dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement à la liste connexe Tâches connexes.
  - **Créer une demande** : crée un nouvel enregistrement de demande dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement à la liste connexe Tâches connexes.
  - **Créer un problème** : crée un nouvel enregistrement de problème dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement à la liste connexe Tâches connexes.
  - **Créer un consommateur** : crée un nouvel enregistrement de consommateur dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement à la liste Consommateurs.
- **Enregistrer** : enregistre les changements apportés à l'enregistrement d'interaction.
- **Actions supplémentaires** : effectuez des actions supplémentaires telles que démarrer une discussion et associer un enregistrement.
  - **Discuter** : ouvre une fenêtre contextuelle pour démarrer une discussion dans la barre latérale.
  - **Associer l'enregistrement** : ouvre un nouvel enregistrement dans un sous-onglet que l'agent peut utiliser pour lier un enregistrement à l'interaction actuelle. Ce nouvel enregistrement s'affiche dans la liste connexe Tâches connexes.

La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM prend en charge les actions de Customer Service Management et Espace de travail configurable de CSM des modules d'extension suivants :

- Service client (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurable WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- Espace de travail CSM (com.snc.agent_workspace.csm
- Gestion des problèmes majeurs (com.sn_majorissue_mgt)
- Service clientèle avec Gestion des services (com.sn_cs_sm)
- Service clientèle avec Gestion des requêtes (com.sn_cs_sm_request)
- Enregistrement de l'heure pour Service clientèle (com.snc.csm_time_recording)
- Ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience

Si vous utilisez des modules d'extension supplémentaires, vous devez ajouter les actions de ces modules d'extension à la barre d'action de la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM. Pour plus d'informations, consultez les étapes de configuration de cette rubrique : Configurer la barre d'actions de la page des tickets en première ligne.

Composant du panneau latéral contextuel

La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM inclut le composant du panneau latéral contextuel, qui fournit aux agents les fonctionnalités suivantes.

Traduction automatique

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

Onglets de la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM dans le panneau latéral contextuel

Onglet	Description
Actions recommandées	L'onglet Actions recommandées inclut la fonctionnalité Recherche IA . Les agents peuvent utiliser Recherche IA pour trouver des ressources ou des résolutions pertinentes pour les problèmes des clients. La fonctionnalité de recherche affiche un ensemble initial de résultats de recherche en fonction du texte de la brève description de l'interaction. Cet ensemble initial de résultats comprend des articles de la base de connaissances. Les agents peuvent également saisir différents mots clés de recherche et répéter la recherche. Dans la liste des résultats de recherche, les agents peuvent sélectionner une source pour afficher les résultats de recherche de ce type. Selon le type de source, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes : • Ouvrez un article en mode plein écran dans un sous-onglet. • Signaler un article. • Indiquer un article comme utile. • Commandez un élément de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Utiliser Recherche IA dans Actions recommandées pour résoudre les tickets. **Remarque :** L'utilisation de Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application Recommended Actions (sn_cs_nb_action), qui est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.
Listes connexes	L'onglet Listes connexes permet d'accéder aux listes connexes d'interaction. La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM intègre une fonctionnalité de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. Ces listes s'affichent dans un format accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins. Un indicateur affiche le nombre d'enregistrements disponibles dans une liste connexe. Lorsqu'elles sont développées, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format de carte. La page d'enregistrement d'interaction vocale CSM comprend les listes connexes suivantes :

Traduction automatique

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

Onglets de la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
	• Tâches associées • Interactions récentes • Tickets ouverts
Pièces jointes	L'onglet Pièces jointes permet d'accéder aux pièces jointes associées au ticket. À partir de cet onglet, les agents peuvent afficher et télécharger des pièces jointes.
Modèles	L'onglet Modèles permet d'accéder aux modèles de formulaire disponibles qui permettent aux agents de remplir automatiquement les champs des nouveaux enregistrements. Les agents peuvent appliquer manuellement un modèle lors de la création d'un nouvel enregistrement, comme un incident ou un changement.

Configuration OpenFrame

La variante de page d'enregistrement d'interaction vocale CSM est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace). Cette variante de page est disponible pour les utilisateurs dans les cas suivants :

- Le module d'extension Interaction Controls Component (com.app_interaction_control) est installé.
- Les contrôles d'interaction dans la configuration OpenFrame sont activés.

Pour activer les contrôles d'interaction, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tout** > **OpenFrame** > **Configurations**.
2. Sélectionnez un enregistrement de configuration. Par exemple, sélectionnez **CTI**.
3. Cochez la case **Activer les contrôles d'interaction** pour activer les contrôles d'interaction pour OpenFrame.
4. Sélectionnez un groupe dans la colonne Groupe **d'utilisateurs** disponible et déplacez-le vers la colonne **Sélectionné** . Il s'agit du groupe d'utilisateurs auquel la configuration OpenFrame s'applique.
5. Déverrouillez le champ URL, puis ajoutez une URL tierce.

   Vous pouvez obtenir cette URL auprès de l'administrateur de votre fournisseur de centre de contact.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Lorsque les conditions suivantes sont remplies, l'agent voit la page d'enregistrement d'interaction vocale CSM avec le composant de contrôles d'interaction et le composant d'onglet Historique du client.

- L'interaction est de type téléphone.
- Le champ **Activer les contrôles d'interaction** de l'enregistrement de configuration OpenFrame est activé.
- L'agent appartient au **groupe d'utilisateurs** sélectionné sur l'enregistrement de configuration OpenFrame.

Traduction automatique

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

L'agent peut basculer entre les interactions téléphoniques et les interactions par messagerie instantanée. Si une interaction est de type messagerie instantanée, l'agent voit la page d'enregistrement par défaut de CSM.

Création de pages et de variantes de page

Vous pouvez créer de nouvelles pages ou personnaliser des pages existantes dans le générateur d'IU pour afficher des informations sur les tables et les enregistrements dans l'espace de travail configurable CSM.

Lorsque vous créez une page dans Générateur d'IU, vous avez la possibilité de créer une page à partir de zéro, de créer une page à partir d'un modèle ou de dupliquer et de modifier une variante de page.

Terminologie UI Builder

Le tableau suivant décrit la terminologie du générateur d'IU concernant les expériences d'espace de travail, les pages et variantes de page, ainsi que les modèles de page.

Terminologie UI Builder

Terme	Description
Expérience d'espace de travail	Une expérience d'espace de travail dans le générateur d'IU est une collection de pages Web. Les utilisateurs utilisent ces pages pour interagir avec une application. Une expérience d'espace de travail comprend des paramètres d'expérience, des acheminements, des variantes de page, ainsi que l'audience et les conditions requises pour chaque variante. Une expérience d'espace de travail réside à une URL spécifique. Lorsqu'un administrateur crée une expérience d'espace de travail, il définit l'adresse Web pour l'expérience et la page d'accueil que l'expérience utilise.
Page	Une page est une collection de mises en page et de composants qui affichent des informations dans un espace de travail. • Une page a un nom unique. • Une page a une URL unique. La page contient du contenu qui réside dans cette URL. • Une page inclut des composants qui affichent les données à partir de tables et d'enregistrements.
Variante de page	Une variante de page est une version d'une page qui a des paramètres uniques, notamment l'audience, les conditions et l'ordre. • Les administrateurs peuvent créer des variantes de pages pour cibler des expériences pour différents publics à la même URL. • Lorsqu'un utilisateur ouvre une URL de page, la variante qu'il voit est basée sur ces paramètres. Vous pouvez créer une variante de page si vous souhaitez utiliser la même page et apporter des modifications

Traduction automatique

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

Terminologie UI Builder (suite)

Terme	Description
	mineures pour une audience différente. Par exemple, vous pouvez créer une page de destination pour les agents du service clientèle et une variante de cette page de destination pour les gestionnaires du service clientèle.
Modèle de page	Un modèle de page fournit une structure de base pour une page que vous pouvez personnaliser en fonction de vos besoins. L'utilisation d'un modèle de page peut vous aider à créer des pages plus rapidement et à maintenir la cohérence des pages dans une expérience. Les modèles de page peuvent inclure des composants, des ressources de données et une mise en page.

Méthodes de création de pages et de variantes de page

Il existe différentes façons de créer des pages et des variantes de page dans Générateur d'IU.

Méthodes de création de pages et de variantes de page

Méthode	Description
Créer une page à partir de zéro	Lorsque vous créez une page à partir de zéro, vous partez d'une page vierge et sélectionnez les mises en page et les composants qui guident l'utilisateur dans une expérience. Les composants sont comme des blocs de construction que vous pouvez ajouter à la page, puis personnaliser pour créer la fonctionnalité de la page.
Créer une page à partir d'un modèle	Lorsque vous créez une page à partir d'un modèle, vous commencez par une structure de base, y compris les mises en page et les composants. À partir de ce point de départ, vous pouvez personnaliser la page en fonction de vos besoins. Lorsque vous créez une page à partir d'un modèle : • La page est automatiquement active. • La page comprend des paramètres de base. • La première variante de la page est également créée. Vous pouvez ajouter des paramètres tels que des conditions et une audience à la variante. Par exemple, lorsque vous créez une page à partir du modèle de page Tickets en première ligne, la page inclut uniquement les paramètres de base. Elle n'inclut pas les mêmes paramètres que la variante de page de ticket en première ligne fournie prête à l'emploi.
Créer une page de variante	Lorsque vous créez une variante de page, vous créez une variante d'une page qui existe dans le même chemin d'accès.

Traduction automatique

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

Méthodes de création de pages et de variantes de page (suite)

Méthode	Description
	Lorsque vous créez une page en dupliquant une variante, la nouvelle page hérite des paramètres de variante. En créant une variante de page, vous pouvez cibler une expérience pour une audience spécifique et ajouter des conditions qui déterminent quand la variante est affichée. • L'audience détermine qui utilise la variante de page. Par exemple, vous pouvez limiter l'audience à un rôle d'utilisateur spécifique. • Les conditions déterminent quand une page est affichée. Par exemple, vous pouvez ajouter une condition pour les enregistrements d'une table spécifique, telle que la table Ticket.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des pages d'enregistrement, consultez Gérer les pages et les variantes de page du générateur d'IU .

Détermination de la page à utiliser

Chaque page d'enregistrement possède un numéro d'ordre. L'espace de travail configurable CSM utilise la page d'enregistrement actif avec le numéro d'ordre le plus bas comme page par défaut. Lorsque le système affiche un enregistrement dans l'espace de travail configurable CSM, il utilise cette page par défaut pour afficher les informations de l'enregistrement.

En outre, le système examine les paramètres de page dans cet ordre :

1. Conditions (table)
2. Audience (les rôles d'utilisateur qui ont accès à la page)

Si aucune variante de page n'a de rôles d'utilisateur affectés, tous les rôles peuvent y accéder.

Pour plus d'informations, voir Définir l'ordre des pages d'enregistrement.

Définir l'ordre de la page d'enregistrement

Définissez le numéro d'ordre d'une page d'enregistrement et activez la page d'enregistrement pour déterminer la page par défaut pour l'affichage des enregistrements dans l'espace de travail configurable CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque page d'enregistrement a un numéro d'ordre et peut également être définie sur actif ou inactif. La page d'enregistrement active dotée du numéro d'ordre le plus bas est la page par défaut. Lorsque le système affiche un enregistrement dans l'espace de travail configurable CSM, il utilise cette page par défaut pour afficher les informations de l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Valeurs d'ordre de page d'enregistrement

Page d'enregistrement	Commande
Enregistrement par défaut	0
Page d'enregistrement d'interaction	100
Page d'enregistrement par défaut de CSM	-1000
Page d'enregistrement d'interaction CSM	-1000
Page des tickets en première ligne	1 000

Pour utiliser une page différente comme page par défaut, vous devez basculer manuellement des pages existantes vers les nouvelles pages en modifiant le numéro d'ordre de page.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Sélectionnez la page souhaitée dans la liste Variantes, par exemple, **la page d'enregistrement par défaut CSM**.
4. Définissez l'ordre des pages.
   a. Sélectionnez le menu d'actions supplémentaires de la page, puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
   b. Entrez une valeur dans le champ **Commande** .
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Activez la page.
   a. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
   b. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
   c. Dans le champ **Panneau d'administration** , ouvrez l'enregistrement Configuration de l'application UX : configuration de l'application de l'espace de travail configurable CSM/FSM.
   d. Localisez la page dans la liste connexe Écrans UX.
   e. Définissez la valeur du champ **Actif** sur vrai.

Personnaliser une page d'enregistrement

Pour personnaliser une page d'enregistrement, vous devez d'abord créer une variante ou une copie de la page, puis apporter des modifications à la variante.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Sélectionnez la page souhaitée dans la liste **Page** .
   Par exemple, sélectionnez **Page d'enregistrement**.
4. Sélectionnez la page d'enregistrement par défaut souhaitée dans la liste Variantes.

Traduction automatique

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

Par exemple, sélectionnez **la page d'enregistrement par défaut de CSM**.

5. Sélectionnez le menu d'actions supplémentaires de cette page, puis sélectionnez **Dupliquer** pour créer une copie de la variante de page.
6. Renommez la copie de la variante de page.
   a. Sélectionnez la copie de la variante de page dans la liste Variantes.
   b. Sélectionnez le menu d'actions supplémentaires de cette page, puis sélectionnez **Modifier les paramètres de la variante de page**.
   c. Entrez un nouveau nom dans le champ **Nom de variante** .
   d. Sélectionnez **Enregistrer**
7. Vous pouvez maintenant personnaliser la variante de page.
   Pour plus d'informations, consultez les rubriques du générateur d'IU suivantes :
   - Travailler avec les pages
   - Travailler avec des composants
   - Mises en page dans Générateur d'IU
8. Pour supprimer une variante de page :
   a. Localisez la variante de page à supprimer dans la liste **Pages et variantes** .
   b. Sélectionnez le menu Actions supplémentaires de cette variante de page, puis sélectionnez **Supprimer la variante**.
   c. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.
   Le système supprime la variante de page de la liste **Pages et variantes** .

Configurer la barre d'action de la page des tickets en première ligne

Configurez la barre d'actions sur la page Tickets en première ligne pour inclure des actions provenant d'autres modules d'extension.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page Ticket en première ligne prend en charge les actions des modules d'extension Customer Service Management et CSM Configurable Workspace suivants :

- Service client (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurable WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- Espace de travail CSM (com.snc.agent_workspace.csm
- Gestion des problèmes majeurs (com.sn_majorissue_mgt)
- Service clientèle avec Gestion des services (com.sn_cs_sm)
- Module d'extension Customer Service avec Request Management (com.sn_cs_sm_request)
- Enregistrement de l'heure pour Service clientèle (com.snc.csm_time_recording)
- Ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience

Traduction automatique

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

Si vous utilisez des modules d'extension supplémentaires, suivez les étapes de cette tâche pour ajouter les actions de ces modules d'extension à la barre d'action de la page Tickets en première ligne. Vous pouvez ajouter des actions de la manière suivante :

- Ajoutez des actions à un groupe de mises en page existant (étape 2).
- Créez un nouveau groupe de mises en page et ajoutez des actions à ce groupe (étapes 3 et 4).
- Ajoutez des actions directement dans la barre d'action (étape 5).

Procédure

1. Vérifiez que l'action d'interface utilisateur ou l'action déclarative a un enregistrement correspondant dans la table Actions de formulaire UX (sys_ux_form_action).
   a. Entrez **sys_ux_form_action.list** dans le navigateur d'applications et appuyez sur Entrée.
   b. Recherchez l'action de formulaire souhaitée dans la liste Actions de formulaire UX.
   c. Créez un enregistrement d'action de formulaire s'il n'en existe pas.
2. **Facultatif :** Ajoutez l'action à un groupe de mises en page existant.
   Vous pouvez créer un nouveau groupe de mises en page et y ajouter l'action (voir étape 3). Par défaut, la page des tickets en première ligne prend en charge trois groupes : Composer, Créer et Gérer.
   a. Accédez à la **Tout** > **Actions déclaratives** > **Groupes de mises en page des actions de formulaire** et sélectionnez un groupe.
   b. Sélectionnez l'icône de verrou en regard du champ **Actions** , ajoutez l'action souhaitée à partir de la liste Actions de formulaire UX disponibles, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. **Facultatif :** Créez un nouveau groupe de mises en page.
   a. Accédez à la **Tout** > **Actions déclaratives** > **Groupes de mises en page des actions de formulaire** et sélectionnez **Nouveau**.
   b. Entrez un nom pour le groupe de mise en page dans le champ **Nom** .
   c. Sélectionnez l'icône de verrou en regard du champ **Actions** , ajoutez l'action souhaitée à partir de la liste Actions de formulaire UX disponibles, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Comme il s'agit d'un nouveau groupe, vous devez l'ajouter à la mise en page de la page des tickets en première ligne (voir l'étape 4).
4. Si vous avez créé un nouveau groupe de mise en page à l'étape 3, ajoutez-le à la mise en page Tickets en première ligne.
   a. Accédez à la **Tout** > **Actions déclaratives** > **Mises en page d'actions de formulaire**.
   b. Sélectionnez la mise en page Actions de ticket en première ligne.
   c. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Éléments de mise en page de l'action de formulaire UX.
   d. Sur la page du nouvel enregistrement, définissez Type **d'élément sur Groupe** et définissez **Groupe** sur le groupe créé à l'étape 3.
   e. Renseignez les champs restants du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Pour ajouter une action directement sur la barre d'actions :
   a. Accédez à la **Tout** > **Actions déclaratives** > **Mises en page d'actions de formulaire**.
   b. Sélectionnez la mise en page Actions de ticket en première ligne.
   c. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Éléments de mise en page de l'action de formulaire UX.

Traduction automatique

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

d. Sur la page du nouvel enregistrement, définissez Type **d'élément** sur Action et définissez **Action** sur l'action de formulaire UX souhaitée.

e. Renseignez les champs restants du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.

Espace de travail configurable de CSM Modèles de page

Un modèle de page est un plan de page d'enregistrement que vous pouvez utiliser pour créer une nouvelle page ou une nouvelle variante de page dans Générateur d'IU.

Un modèle de page peut inclure des composants, des ressources de données, des points d'extension et une mise en page. Lorsque vous créez une page ou une variante de page à partir d'un modèle de page, vous partez d'une structure de base que vous pouvez personnaliser en fonction de vos besoins.

Sélectionnez l'un des modèles lors de la Espace de travail configurable de CSM création d'une nouvelle page ou d'une nouvelle variante de page dans Générateur d'IU.

Modèles d'espace de travail configurable CSM

Modèle	Description
Modèle d'enregistrement par défaut CSM	Le modèle d'enregistrement par défaut CSM inclut des fonctions et des fonctionnalités de gestion des tickets CSM et permet aux agents de créer, de surveiller et de résoudre des tickets. Utilisez ce modèle si vous voulez personnaliser et étendre la fonctionnalité CSM autour de la gestion des tickets.
Modèle d'enregistrement d'interaction CSM	Le modèle d'enregistrement d'interaction CSM inclut les fonctions et la fonctionnalité de gestion des interactions CSM. Cette vue permet aux agents d'accepter des messages instantanés en direct, des appels et des SMS et d'y répondre. Utilisez ce modèle si vous souhaitez personnaliser et étendre la fonctionnalité CSM autour de la gestion des interactions.
Modèle de page de ticket en première ligne	Le modèle de page des tickets en première ligne offre une vue simplifiée des tickets qui permet aux agents de recueillir rapidement du contexte, de classer les tickets et de fournir des réponses rapides aux clients. Ce modèle se concentre sur les fonctionnalités essentielles dont les agents ont besoin, notamment : • Recherche et vérification des informations sur les clients • Analyse du flux d'activité • Affichage des informations connexes • Recherche d'articles de la base de connaissances

Pour plus d'informations, consultez Créer une page à partir d'un modèle dans la Générateur d'IU documentation.

Fonctionnalité de présence d'enregistrement

Les pages que vous créez à partir du modèle de page d'enregistrement CSM et des modèles de page d'enregistrement d'interaction CSM disposent d'une fonctionnalité de présence d'enregistrement. Cette fonctionnalité vous permet d'afficher les utilisateurs qui consultent actuellement un enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Composant Présence de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Utiliser Recherche IA avec Espace de travail configurable de CSM

Utiliser l'application ServiceNow® Recherche IA avec Espace de travail configurable de CSM.

À partir de la version Utah, l'application Recherche IA remplace l'application de recherche Zing pour Espace de travail configurable de CSM. Pour prendre en charge cette fonctionnalité, les configurations de recherche Zing ont été migrées vers Recherche IA.

Utilisez le champ de recherche Navigation unifiée pour Espace de travail configurable de CSM rechercher des informations. Vous pouvez basculer entre les résultats de recherche globale et les résultats de l'application d'espace de **travail Espace de travail configurable CSM/ FSM** . Les différentes configurations de recherche sont basées sur différentes tables.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Recherche IA avec Espace de travail configurable de CSM, voir Recherche IA pour Next Experience .

Configurations de l'application Rechercher

Une configuration de l'application de recherche spécifie le moteur de recherche et les paramètres à utiliser pour effectuer la recherche dans une application Now Platform. 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** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.

Sources indexées Recherche IA

Les sources indexées reflètent le contenu dans lequel les utilisateurs peuvent effectuer des recherches. L'application du magasin Espace de travail configurable CSM ajoute des sources indexées Recherche IA pour les tables suivantes :

- Compte [customer_account]
- Ticket [sn_customerservice_case]
- Consommateur [csm_consumer]
- Contact [customer_contact]
- Élément de ligne de commande [csm_order_line_item]
- Commande [csm_order]

Onglets Navigation

Les onglets de navigation apparaissent en haut de la page des résultats de recherche et sont des options de filtre statiques que vous pouvez utiliser pour filtrer les résultats par source indexée. La configuration de l'application de recherche de configuration de recherche de **l'espace de travail configurable [CSM AIS]** comprend les onglets de navigation suivants :

- Tout
- Tickets
- Comptes
- Contacts
- Consommateurs

Traduction automatique

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

- Ordres
- Éléments de ligne de commande
- Emplacements

Pour plus d'informations sur la création d'onglets de navigation, consultez Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA .

Facettes

Les facettes sont des options de filtre dynamique que vous pouvez utiliser pour affiner les résultats de la recherche par valeur de champ. La configuration de l'application de recherche de configuration de recherche de **l'espace de travail configurable [CSM AIS]** comprend les facettes suivantes :

- État
- Priorité
- Groupe d'affectation
- Produit
- Compte
- Contact
- Consommateur
- Doit être surveillé
- Statut de l'action
- Canal
- Escalade active

Pour plus d'informations sur la création de facettes, consultez Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA .

Configuration guidée

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aide à configurer les paramètres de l'application de recherche. Pour accéder à la configuration guidée, accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **Recherche IA pour Next Experience** > **Configuration guidée pour la migration de Zing vers Recherche IA**.

Cet outil de configuration guidée facilite la migration des applications Next Experience de Zing vers Recherche IA. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la configuration guidée, consultez Configuration de Recherche IA pour Next Experience .

Selon votre mise en production, vous n'aurez peut-être besoin d'effectuer que certaines des tâches de la configuration guidée pour utiliser Recherche IA avec Espace de travail configurable de CSM. Pour les instances zBoot Utah, Recherche IA est l'application de recherche par défaut pour la recherche globale et l'application Espace de travail configurable de CSM .

Traduction automatique

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

Migration des configurations de recherche Zing

Si vous avez ajouté, modifié ou supprimé des configurations de recherche fournies prêtes à l'emploi, vous devrez peut-être migrer les configurations de recherche Zing existantes vers les configurations Recherche IA.

- Si vous avez ajouté ou modifié des sources de recherche dans la **configuration de recherche d'Espace de travail d'agent**, vous devez migrer ces sources vers Recherche IA.
- Si vous avez supprimé des sources de recherche de la **configuration de recherche d'Espace de travail d'agent**, vous devez les supprimer manuellement de **la configuration de recherche d'Espace de travail d'agent [migrée].**

Activer la correspondance floue dans Recherche IA

La correspondance approximative permet aux agents de rechercher des enregistrements à l'aide d'ID d'enregistrements partiels ou de détails d'enregistrement incomplets et de récupérer les résultats pertinents. La correspondance approximative identifie des éléments similaires, mais pas identiques dans les jeux de tables de données.

Recherche IA dans prend en Espace de travail configurable de CSM charge la correspondance approximative avec un script. L'activation du module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice) exécute automatiquement le script et active la recherche de correspondance floue dans le Espace de travail configurable de CSM composant Recherche globale et Recherche Actions recommandées IA.

Lorsque la correspondance approximative est activée :

- La recherche IA renvoie des résultats basés sur une correspondance approximative, y compris du texte partiel ou des ID d'enregistrement légèrement mal saisis.
- Le système classe les résultats de recherche par ordre de pertinence, en donnant la priorité aux correspondances exactes mais en incluant les correspondances étroites.

Une fois la correspondance approximative activée, l'administrateur système doit réindexer les tables utilisées dans Recherche IA :

1. Assurez-vous que la correspondance approximative est activée en exécutant cette commande en tant que script d'arrière-plan :

   ```
   gs.info(new sn_ais.AisUtil().isFuzzyNumberMatchEnabled());
   ```

   Le résultat doit être « vrai ».

2. Assurez-vous que l'outil Recherche IA est activé.
3. Accédez à la **Tout** > **Recherche IA** > **Index de Recherche IA** > **Sources indexées**.
4. Sélectionnez la table à réindexer.
5. **Sélectionnez Indexer toutes les tables**.
6. Accédez à la page d'accueil et saisissez une requête de recherche dans le champ de recherche globale.

   Vous devriez voir des résultats de correspondance flous pour les tables qui ont été réindexées.

Remarque :
Si aucune table ne figure dans la liste Sources d'index Recherche IA, vous pouvez l'ajouter en sélectionnant **Nouveau** dans cette liste.

Traduction automatique

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

Information associée

Exploration d'AI Search

Configuration de Recherche IA

Ouvrez l'expérience d'espace de travail configurable CSM/FSM dans le générateur d'IU

Accédez à l'expérience d'espace de travail configurable CSM/FSM dans le générateur d'IU pour la modifier.

Avant de commencer
Rôle requis : ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'onglet **Expériences** .
3. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .

Résultats
L'expérience configurable CSM/FSM s'ouvre dans le générateur d'IU.

Créer une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM

Créez des pages de destination pour différents agents et équipes en créant une variante de page et en ajoutant ou en modifiant des conteneurs et composants.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une page de destination est la page qu'un agent voit lorsqu'il ouvre son espace de travail. Une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM est incluse dans le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice). Cette page, la **page de destination de CSM**, fournit aux agents une vue d'ensemble de leurs nouveaux tickets affectés et hautement prioritaires, ainsi que des tickets affectés à leurs groupes.

Vous pouvez créer une variante de cette page dans UI Builder , un générateur d'interface utilisateur Web WYSIWYG, et la modifier selon les besoins.

Remarque :
Il est important de créer une variante de la page de destination de CSM pour éviter les problèmes avec les mises à niveau.

Par exemple, vous pouvez utiliser UI Builder pour effectuer ces tâches :

Tâches du générateur d'IU

Tâche	Description
Modifier la mise en page	La mise en page régit les emplacements qui sont disponibles sur une page, la façon dont les emplacements sont positionnés et quelles règles CSS s'y appliquent. Pour en savoir plus sur les mises en page et les systèmes de mise en page, consultez la rubrique Travailler avec des mises en page .

Traduction automatique

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

Tâches du générateur d'IU (suite)

Tâche	Description
Ajouter des composants à la page	Les composants sont les éléments de base de votre page. Les composants vont des éléments de base, comme les boutons et les libellés, aux composants d'expérience plus complexes, tels que les listes et les formulaires. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Travailler avec des composants . **Remarque :** Vous pouvez également trouver des informations sur les composants UI Builder sur le site du développeur ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez la documentation du composant sur `www.devportaldocs.service-now.com/`.
Connecter les ressources de données aux composants	Connectez des ressources de données pour exposer dynamiquement les données à partir de tables, d'enregistrements ou d'autres éléments de votre page. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Travailler avec des ressources de données .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la section **Mes expériences**, cliquez sur **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
3. Dans le menu déroulant Page, sélectionnez **Page de destination**.
4. Dans la liste Variantes, sélectionnez **Page de destination de CSM**.
5. Créez une variante de page de destination.
   a. Cliquez sur le menu des actions supplémentaires en regard de la variante **Page de destination CSM** et sélectionnez **Dupliquer**.
   b. Dans la fenêtre contextuelle Créer une variante, ajoutez un **nom de variante**.
   c. Cliquez sur **Créer**.
   d. Si vous le souhaitez, spécifiez les conditions d'audience et d'affichage pour la variante de page. L'audience détermine qui peut voir la page. Une audience est une collection de rôles d'utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Comprendre vos audiences .

      Le champ **Ordre** détermine la page affichée. La page avec le numéro d'ordre le plus bas est affichée en premier.

   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez ou modifiez des conteneurs et des composants pour la variante de la page de destination. Consultez la documentation UI Builder pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification des conteneurs et des composants.

Traduction automatique

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

- Ajouter des composants à une page : à partir de l'étape 4, utilisez cette tâche pour ajouter un composant à un conteneur et configurer les propriétés du composant et les gestionnaires d'événements. Cette tâche contient également des informations sur l'ajout de conteneurs supplémentaires.
- Ajouter un style à un composant : à partir de l'étape 3, définissez les styles CSS d'un composant pour modifier son aspect par défaut.
- Ajouter une fenêtre modale à un composant : à partir de l'étape 5, ajoutez une fenêtre qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un composant. Par exemple, si vous ajoutez un composant de bouton qui supprime un enregistrement, vous pouvez ajouter un modal qui demande à l'utilisateur de confirmer la suppression de l'enregistrement.

7. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer la variante de page.

Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable de CSM

Créez un paramètre de ruban et ajoutez ce paramètre à une configuration de ruban pour Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes de cette tâche pour définir une configuration de ruban pour Espace de travail configurable de CSM.

- Créez un paramètre de ruban, par exemple la création d'une autre version du composant de ruban Client 360.
- Ajoutez le paramètre de ruban à une configuration de ruban.
- Définissez la largeur et l'ordre du paramètre de ruban dans la configuration du ruban.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les paramètres de ruban de Espace de travail d'agent pour CSM dans Espace de travail configurable de CSM si vous ajoutez le paramètre à la configuration du ruban.

Une configuration de ruban **La configuration du ruban de l'espace de travail configurable CSM/FSM** est incluse dans Espace de travail configurable de CSM. Cette configuration inclut le Client 360, la chronologie et les composants de ruban SLA actifs. Vous pouvez utiliser cette configuration dans le système de base sans avoir à effectuer d'étapes de configuration supplémentaires.

Procédure

1. Créez un paramètres de ruban.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Paramètre de ruban UX**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Paramètres de ruban.

Traduction automatique

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

Formulaire Paramètres de ruban

Champ	Description
Nom	Étiquette qui décrit ce paramètre de ruban. Elle inclut souvent la table associée à ce ruban.
Composant de ruban	Composant à ajouter au paramètre de ruban, y compris Customer360, chronologie, SLA actif ou un composant de ruban personnalisé. **Remarque :** Vous ne pouvez ajouter qu'un seul composant à la fois. Pour faire apparaître un deuxième composant dans le ruban, répétez cette procédure pour créer un autre paramètre de ruban et ajouter un composant différent.
Table	Table associée à ce paramètre de ruban. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement de cette table, le paramètre de ruban apparaît avec ce composant.
Largeur	Nombre de colonnes occupées par le composant dans le ruban. La largeur de la page est de 12 colonnes. Lors de l'utilisation de plusieurs composants, la largeur totale combinée de tous les composants doit être égale ou inférieure à 12. **Remarque :** Pour Espace de travail configurable de CSM, définissez la largeur du composant de ruban sur le formulaire Paramètre de configuration du ruban (voir l'étape 3).
Demande	Champ d'application de ce ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Commande	Emplacement de ce composant dans le ruban. L'ordre des composants va de la gauche vers la droite. Par exemple, si vous associez trois composants à une table, le composant ayant l'ordre le plus bas apparaît à gauche et le composant ayant l'ordre le plus élevé apparaît à droite. **Remarque :** Pour Espace de travail configurable de CSM, définissez l'ordre du composant de ruban sur le formulaire Paramètre de configuration du ruban (voir l'étape 3).
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.
Héritage	Si la valeur est définie sur true, la configuration du ruban peut être héritée par des tables enfants. Pour que cela soit efficace, une table enfant ne doit pas avoir de paramètres de ruban configurés. Le champ **Hériter** est défini par défaut sur false.
Expérience restreinte	Si la valeur est définie sur true, le composant de ruban est limité aux Espaces de travail configurables. Si la valeur est définie sur false, le composant de ruban est global et apparaît dans CSM Agent Workspace

Traduction automatique

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

Champ	Description
	(hérité). Pour plus d'informations, consultez Configurer des rubans dans l'espace de travail. Ce champ est défini sur true par défaut.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Créez une configuration du ruban en tant que conteneur pour votre paramètre de ruban.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations du ruban UX**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Configuration du ruban UX.

Formulaire Configurations du ruban UX

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration du ruban.
Demande	Champ d'application de cette configuration du ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.
Description	Brève description de cette configuration du ruban qui s'affiche dans la liste Configurations du ruban UX.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Ajoutez le paramètre de ruban à la configuration de ruban.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Paramètres de configuration du ruban**.

b. Sélectionnez la configuration à partir de la liste Configurations de ruban UX.

c. Renseignez les champs du formulaire Paramètre de configuration du ruban.

Formulaire Paramètres des configurations du ruban

Champ	Description
Table	Table associée à ce paramètre de ruban. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement de cette table, le paramètre de ruban apparaît avec ce composant.
Ruban	Paramètre de ruban à ajouter à la configuration du ruban.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Configuration	Configuration du ruban souhaitée.
Demande	Champ d'application de ce ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Commande	Emplacement de ce composant dans le ruban. L'ordre des composants va de la gauche vers la droite. Par exemple, si vous associez trois composants à une table, le composant ayant l'ordre le plus bas apparaît à gauche et le composant ayant l'ordre le plus élevé apparaît à droite.
Largeur	Nombre de colonnes occupées par le composant dans le ruban. La largeur de la page est de 12 colonnes. Lors de l'utilisation de plusieurs composants, la largeur totale combinée de tous les composants doit être égale ou inférieure à 12. **Remarque :** La largeur est ignorée si le ruban est configuré pour s'afficher dans le panneau latéral contextuel.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Configurer des rubans dans l'espace de travail

Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Vous pouvez créer un en-tête de formulaire à utiliser dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé un en-tête de formulaire, vous devez le lier à une configuration d'en-tête de formulaire si vous souhaitez qu'il apparaisse dans Espace de travail configurable de CSM.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour CSM dans Espace de travail configurable de CSM si vous liez le paramètre à la configuration d'en-tête de formulaire.

Configuration d'en-tête de formulaire unique Configuration **d'en-tête de l'espace de travail configurable CSM/FSM**, est incluse dans Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez utiliser cette configuration prête à l'emploi sans effectuer la moindre étape de configuration supplémentaire.

Procédure

1. Créez un en-tête de formulaire.

   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **en-tête de formulaire UX**.

   b. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste En-têtes de formulaire.

Traduction automatique

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

c. Renseignez les champs du formulaire d'en-tête de formulaire.
Pour les descriptions des champs, voir Configurer les en-têtes de formulaire dans l'espace de travail.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Ajoutez l'en-tête de formulaire à la configuration d'en-tête de formulaire.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configuration d'en-tête UX**.

b. Sélectionnez la configuration d'en-tête.

c. Dans la liste connexe En-têtes de formulaire d'espace de travail, sélectionnez **Modifier**.

Remarque :
Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher la liste connexe.

d. Déplacez l'en-tête de formulaire souhaité de la colonne de gauche vers la colonne de droite pour l'ajouter à la configuration d'en-tête.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer une valeur en surbrillance dans un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Vous pouvez configurer les champs qui s'affichent en tant que valeurs en surbrillance dans les en-têtes de formulaire de Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé une valeur en surbrillance, vous devez la lier à une configuration de valeur en surbrillance si vous souhaitez qu'elle apparaisse dans Espace de travail configurable de CSM.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les valeurs en surbrillance de Espace de travail d'agent pour CSM dans Espace de travail configurable de CSM si vous liez la valeur à la configuration de valeur en surbrillance.

Une configuration de valeur en surbrillance, **Configuration de la valeur en surbrillance de l'espace de travail configurable CSM/FSM**, est incluse dans Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez utiliser cette configuration prête à l'emploi sans effectuer la moindre étape de configuration supplémentaire.

Procédure

1. Créez une valeur en surbrillance.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Valeurs en surbrillance UX**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

c. Renseignez les champs du formulaire Valeur en surbrillance et sélectionnez **Soumettre**.
Pour les descriptions des champs, voir Mettre en surbrillance les valeurs dans l'en-tête du formulaire.

d. Dans la liste Valeurs en surbrillance, sélectionnez l'enregistrement que vous avez créé.

e. Dans la liste connexe Conditions des valeurs en surbrillance, sélectionnez **Nouveau**.

f. Renseignez les champs du formulaire Condition de valeur en surbrillance.
Pour les descriptions des champs, voir Mettre en surbrillance les valeurs dans l'en-tête du formulaire.

g. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Ajoutez la valeur en surbrillance à la configuration de valeur en surbrillance.
   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations des valeurs en surbrillance UX**.
   b. Sélectionnez la configuration.
   c. Dans la liste connexe Valeurs en surbrillance, sélectionnez **Modifier**.
   d. Déplacez la valeur souhaitée de la colonne de gauche vers la colonne de droite pour l'ajouter à la configuration sélectionnée.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer une action de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Créez une action de formulaire qui lie à une action d'interface utilisateur afin de pouvoir utiliser l'action d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Afin d'utiliser des actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable de CSM, chaque action d'interface utilisateur doit avoir une action de formulaire correspondante.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions et événements** > **Actions de formulaire UX**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour l'action de formulaire dans le champ **Nom**.
   Il est recommandé de donner le même nom à l'action de formulaire qu'à l'action d'interface utilisateur.
4. Dans le champ **Type d'action**, sélectionnez l'action d'interface utilisateur.
5. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur dans le champ **Action d'interface utilisateur**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel

Configurez le ruban de formulaire et les valeurs secondaires qui apparaissent dans l'en-tête à afficher dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM.

Le ruban du formulaire comprend des composants qui fournissent aux agents une vue d'ensemble des détails du ticket, tels qu'un résumé du client et une chronologie du ticket.

L'en-tête du formulaire Ticket peut afficher deux niveaux de valeurs de champ à partir de la table Ticket. La valeur primaire est la description courte du ticket. Les valeurs secondaires comprennent le compte, le contact ou le consommateur, la priorité du ticket et l'état du ticket.

Vous pouvez utiliser des propriétés pour déterminer où le ruban de formulaire et les valeurs secondaires sont affichés : en haut de l'enregistrement ou dans le panneau latéral contextuel. Deux propriétés sont disponibles pour la page d'enregistrement standard et deux sont disponibles pour l'enregistrement d'interaction.

Ces propriétés peuvent fonctionner de façon indépendante. Vous pouvez, par exemple, afficher le ruban de formulaire dans le panneau latéral contextuel et les valeurs secondaires dans l'en-tête du formulaire.

Remarque :
Les propriétés du ruban de formulaire s'appliquent aux pages ayant des configurations de ruban actives. Si une page n'a pas de configuration de ruban ou si elle a une configuration de ruban inactive, le système ne dispose d'aucune information à afficher aux emplacements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Propriétés de pages UX, cliquez sur la propriété souhaitée.
3. Dans le champ **Valeur** de la propriété sélectionnée, entrez l'une des valeurs suivantes.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Afficher les valeurs des champs sous forme de titres d'onglets d'enregistrement d'interaction

Affichez les valeurs de champ, telles que les noms de contact ou de consommateur, en tant que titres dans les onglets d'enregistrement d'interaction dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

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

Configurez la propriété *sessionTabTitle* pour identifier les champs pouvant être utilisés dans les titres des onglets d'enregistrement d'interaction. Entrez les champs de cette propriété sous la forme de chaînes séparées par des virgules.

Le système évalue ces champs dans leur ordre d'apparition dans la chaîne. Le premier champ avec une valeur est utilisé comme titre de l'onglet d'enregistrement d'interaction. Si aucun des champs de la chaîne n'a de valeurs, le système affiche le numéro d'enregistrement comme titre de l'onglet.

Remarque :
Les champs configurés doivent apparaître sur l'enregistrement d'interaction.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Propriétés de pages UX, cliquez sur la propriété *sessionTabTitle*.
3. Dans le champ **Valeur**, entrez les champs à utiliser dans les titres des onglets d'enregistrement d'interaction. Entrez les champs sous la forme de chaînes séparées par des virgules. La chaîne par défaut est *contact,consumer,number*.

   Remarque :
   Les champs configurés doivent apparaître sur l'enregistrement d'interaction.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer l'action d'interface utilisateur Créer un cas pour la sélection du type de ticket

Activez l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** pour la sélection du type de ticket pour une ou plusieurs tables sélectionnées.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure ajoute l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** aux enregistrements de la table configurée. La sélection de cette action d'interface utilisateur affiche la fenêtre contextuelle Sélectionner un type de ticket .

Remarque :
Pour l'espace de travail configurable CSM, l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** pour la sélection du type de ticket est désactivée dès son départ.

Procédure

1. Accédez à la liste Affectations d'action en saisissant **sys_declarative_action_assignment_list.do** dans le navigateur d'application.
2. Filtrez les actions de la table sur laquelle vous souhaitez activer l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** .
   Par exemple, pour activer l'action d'interface utilisateur pour la table Interaction, utilisez la colonne **Table** pour filtrer la table Interaction [interaction].
3. Sélectionnez l'action **Créer un ticket** avec cette description :
   Cette action d'interface utilisateur Crée un cas permet à l'agent de créer un cas sur Espace de travail d'agent en sélectionnant le type de ticket dans une liste de types de ticket disponibles.

Traduction automatique

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

4. Sur l'enregistrement Créer une affectation d'action de ticket, cochez la case **Actif** et enregistrez l'enregistrement.
5. Accédez à la liste Actions d'interface utilisateur en saisissant **sys_ui_action_list.do** dans le navigateur d'application.
6. Filtrez les actions pour la même table que celle sélectionnée à l'étape 2.
7. Sélectionnez l'action **Créer un ticket** sans commentaire.
8. Sur l'enregistrement de l'action d'interface utilisateur Créer un ticket, désactivez la case **à cocher Actif** et enregistrez l'enregistrement.
9. Répétez les étapes 1 à 8 pour chaque table sur laquelle vous souhaitez activer l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** pour la sélection du type de ticket.

Configurer les onglets du panneau latéral contextuel

Utilisez la propriété de page UX **inlineTabExclusion** pour empêcher les onglets d'apparaître dans le panneau latéral configurable dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer la propriété de page UX **inlineTabExclusion** pour des tables spécifiques. L'exemple suivant montre la valeur par défaut de cette propriété.

```
[{
 "template": [
  "incident","sn_customerservice_case"
 ],
 "attachment": [
  "sn_customerservice_case"
 ]
}]
```

Dans le mappage de cette propriété, la clé représente l'onglet à masquer et la valeur inclut la liste des tables pour lesquelles l'onglet est masqué. Dans l'exemple ci-dessus :

- L'onglet Modèle de réponse est masqué pour les tables Incident [incident] et Ticket [sn_customerservice_case].
- L'onglet Pièce jointe est masqué pour la table Ticket [sn_customerservice_case].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Dans la liste connexe Propriétés de la page UX, sélectionnez **inlineTabExclusion**.
4. Apportez les modifications nécessaires au champ **Valeur** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Configurer les onglets Assistant d'agent et Modèle de réponse dans le panneau latéral contextuel

Ajoutez une configuration de table pour l'onglet Assistant d'agent ou l'onglet Modèle de réponse pour les tables personnalisées ou les types de tickets personnalisés dans le panneau latéral contextuel dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'onglet Assistant d'agent et l'onglet Modèle de réponse qui apparaissent dans le panneau latéral contextuel utilisent une propriété de page UX qui contient des configurations de table. Pour afficher ces onglets pour les tables personnalisées ou les types de ticket, créez une propriété de page UX appelée **contextualTableConfigMapping** et ajoutez les configurations de table à cette propriété.

Le mappage pour cette propriété inclut le nom de l'onglet, le nom de la table et l'sys_id de la configuration de table. Par exemple :

```
[{“tab_name”:[{“table=custom_table_name”:”the sys id of the table config”}]},
{“tab_name”:[{“table=custom_table_name”:”the sys id of table config”}]}]
```

```
[{“agent_assist”:[{“table=incident":"e15061a4b30303002bf182c136a8dc34"}]},["response_templ
ate":[{“table=template”:”0a73bc83c3041300e2fd5cb981d3ae29”}]}]
```

Vous pouvez mapper plusieurs tables dans cette propriété. Par exemple :

```
[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"},
 {"table=custom_table_name_2":"the sys id of table config"}]}]
```

Vous pouvez également utiliser des opérateurs pour faire correspondre plusieurs tables dans la configuration de la propriété. Dans l'exemple suivant, les opérateurs sont les suivants :

- STARTSWITH
- SE TERMINE PAR
- LIKE : Cet opérateur est utilisé pour faire correspondre les noms de table à un modèle. Dans l'exemple suivant, l'opérateur LIKE correspondrait à toutes les tables qui incluent le mot « case ».
- IN : cet opérateur vous permet de définir une liste de valeurs qui doivent correspondre aux valeurs de vos tables.

```
[
 {
  "agent_assist": [
   {
    "tableSTARTSWITHkb_template": "5cb4030e73e2330021741c86fbf6a7e1"
   },
   {
    "tableENDSWITHu_kb_template": "5cb4030e73e2330021741c86fbf6a7e1"
   }
  ],
  "response_template": [
   {
    "tableLIKEcase": "5f0a5f7e77840010ec75945caa1061a5"
```

Traduction automatique

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

```
    },
    {
      "tableINagent_file, sn_customerservice_case": "82d52b55a300021033d6441d041e61bd"
    }
  ]
 }
]
```

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Dans la liste connexe Propriétés de la page UX, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants dans le formulaire Propriété de la page UX.

Champ	Description
Page	Espace de travail configurable CSM/FSM
Nom	Utilisez ce nom pour la propriété : **contextualTableConfigMapping**
Type	JSON

Valeur	Inclure une entrée pour Assistant d'agent ou pour Modèle de réponse ou les deux.
	Exemple d'assistant d'agent :
	`[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`
	Exemple de modèle de réponse :
	`[{"response_template":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`
	Exemple d'assistant d'agent et de modèle de réponse :
	`[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]},{"response_template":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Après avoir ajouté la propriété, vous pouvez ouvrir la page d'enregistrement qui utilise la table configurée et tester les résultats dans le panneau latéral contextuel.

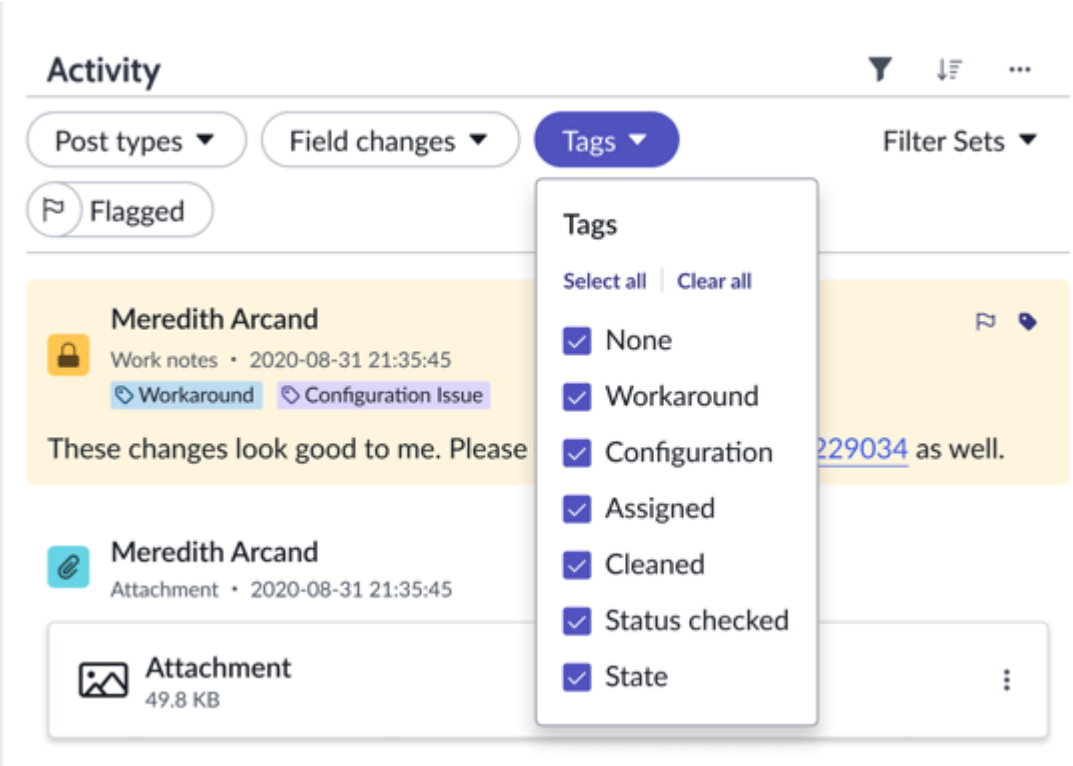
Filtrer les activités dans le flux d'activité

Utilisez des balises pour filtrer les éléments qui apparaissent dans le flux d'activité.

Les balises vous permettent de filtrer vos activités dans le flux d'activité par états dynamiques et statiques non proposés dans les listes de filtres. Par exemple, ces états peuvent inclure Solution de contournement ou État vérifié.

Traduction automatique

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



Les balises sont activées et créées par votre administrateur système. Pour activer et ajouter des balises pour les agents en tant qu'administrateur système, consultez Créer des balises pour le flux d'activité .

Pour utiliser des balises pour filtrer les activités dans le flux d'activité, consultez Filtrer les activités avec des balises .

Configurer des fonctionnalités supplémentaires de l'espace de travail CSM

Vous pouvez configurer des fonctionnalités supplémentaires à utiliser dans les espaces de travail CSM. Ces fonctionnalités requièrent généralement l'activation du module d'extension et une certaine configuration.

Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes à utiliser dans les espaces de travail CSM.

Fonctionnalités de l'espace de travail CSM

Fonctionnalité	Description
Centre client	Customer Central fournit aux agents du service client toutes les informations concernant un client dans un emplacement central. • La vue Informations sur le client affiche des informations clés sur le client. • La vue Activité du client affiche les points de contact client récents dans un flux d'activités. Utilisez la configuration guidée de Customer Service pour Configurer le centre client.
Types de tickets du service client	Configurez les types de tickets pour gérer différents types de problèmes client. Un type de ticket identifie les processus et

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de l'espace de travail CSM (suite)

Fonctionnalité	Description
	les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème, tel qu'une carte de crédit perdue ou manquante. Utilisez la configuration guidée de Customer Service pour Configurer les types de ticket du service client.
Proactive Customer Service Operations	Utilisez cette fonctionnalité pour suivre les services digitaux utilisés par vos clients et créer des tickets de façon proactive pour les interruptions de service. Utilisez la configuration guidée de Customer Service pour Configurer Proactive Customer Service Operations.
Manuels pour Customer Service Management	Les playbooks fournissent des instructions étape par étape pour l'exécution des tâches nécessaires à la résolution des types spécifiques de tickets de service client. Les playbooks suivants sont disponibles pour Customer Service Management depuis le ServiceNow Store : • Case Playbook for Onboarding • Case Playbook for Complaints • Case Playbook for Product Support
Guided Decisions	Résolvez les tickets complexes plus rapidement et plus efficacement en guidant les agents du service client via un processus de dépannage structuré. Pour plus de détails, voir Configurer Décisions guidées.
Rechercher et vérifier	Cette fonctionnalité permet aux agents du service client de rechercher rapidement les contacts ou les consommateurs à l'aide d'informations comme le nom, le numéro de téléphone ou le numéro d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Configurer la recherche et la vérification dans Workspace.
Délai de résolution d'un ticket estimé	Utilisez l'apprentissage automatique pour prédire le délai de résolution d'un ticket estimé (ETTR) en fonction des attributs du ticket, tels que la brève description, la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation. Pour plus d'informations, consultez Configurer le délai de résolution d'un ticket estimé.

Migrer vers un Espace de travail configurable

Si vous utilisez actuellement Espace de travail d'agent pour CSM, vous pouvez implémenter Espace de travail configurable de CSM et continuer à utiliser certaines de vos configurations de Espace de travail d'agent pour CSM existantes.

Traduction automatique

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

Certaines configurations peuvent être utilisées par les deux espaces de travail CSM, tandis que d'autres doivent être configurées spécifiquement pour Espace de travail configurable de CSM. Parmi ces configurations spécifiques de Espace de travail configurable de CSM, certaines sont réalisées dans l'interface de la plateforme à l'aide de listes et de formulaires, tandis que d'autres sont réalisées à l'aide de Générateur d'IU.

Utilisez les rubriques de la table suivante pour explorer les fonctionnalités de Espace de travail configurable de CSM. Suivez ensuite les étapes pour implémenter Espace de travail configurable de CSM et migrer vos configurations de Espace de travail d'agent pour CSM existantes.

Explorer

- Explorer un espace de travail configurable CSM
- Espaces de travail dans Customer Service Management

Migrer

1. Configurer un espace de travail configurable CSM
2. Migrer un espace de travail configurable CSM

Explorer Espace de travail configurable de CSM

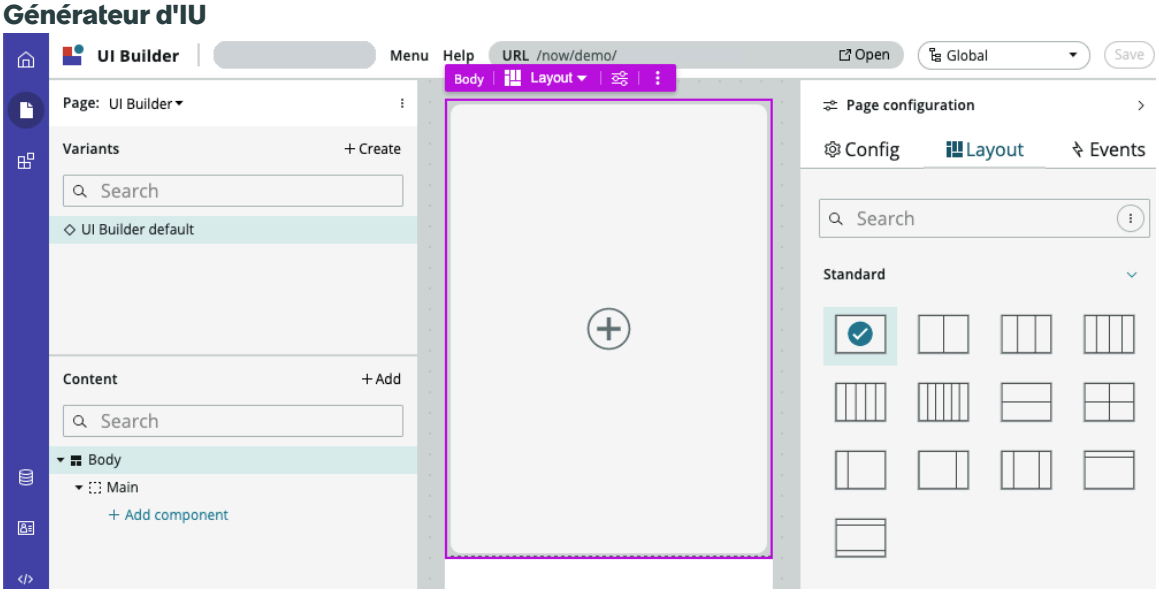
Espace de travail configurable de CSM est un espace de travail qui peut être facilement configuré et étendu à l'aide de Générateur d'IU.

Générateur d'IU est un générateur d'interface utilisateur Web fonctionnant en glisser-déposer que vous pouvez utiliser pour créer et configurer des pages Espace de travail configurable de CSM et des composants.

Générateur d'IU

Travailler dans Générateur d'IU vous permet de prévisualiser l'interface finale de l'espace de travail que vous construisez et de voir les effets des différentes configurations. Pour Espace de travail configurable de CSM, certaines configurations sont également effectuées dans des listes et des formulaires.

Générateur d'IU



Traduction automatique

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

Travailler dans Générateur d'IU

Une page d'un espace de travail est composée de composants qui permettent à vos utilisateurs d'accomplir une ou plusieurs tâches. Par exemple, vous pouvez créer une page pour résoudre les problèmes logiciels des employés de votre entreprise.

Vous développez la fonctionnalité au sein de la page en ajoutant les composants dont vous avez besoin pour votre expérience utilisateur. Les composants sont des éléments comme des boutons et des visualisations de données. Générateur d'IU est fourni avec une bibliothèque de composants que vous pouvez ajouter à la page.

Une fois que les composants sont sur votre page, vous pouvez modifier la mise en page comme vous le souhaitez. Par exemple, vous pouvez utiliser des thèmes pour qu'une page corresponde aux styles et aux normes de votre entreprise. Pour plus d'informations, consultez Gérer le style visuel des expériences du générateur d'IU .

Ajoutez un mappage d'événements à un composant. Le mappage d'événements est un processus important au sein de Générateur d'IU. Lorsque vous créez des pages avec des composants, vous avez besoin que ces pages effectuent des actions concrètes pour les utilisateurs. Par exemple, vous pouvez mapper un bouton à un gestionnaire d'événements pour effectuer l'action d'un bouton lorsqu'un utilisateur sélectionne ce bouton. Autre exemple : ajouter une ressource de données, telle qu'un formulaire. Vous pouvez configurer un gestionnaire d'événements pour notifier un utilisateur lorsque la page parvient à charger le formulaire.

La puissance de Générateur d'IU répond à vos besoins. Vous pouvez créer des expériences Web simples, ou créer des expériences complexes pilotées par les données.

Configuration de l'espace de travail configurable CSM

Pour plus d'informations sur la configuration des différentes fonctionnalités de l'espace de travail configurable CSM, telles que les configurations de ruban, les en-têtes de formulaire et les actions d'interface utilisateur, consultez Configurer l'espace de travail configurable CSM.

Information associée

Générateur d'IU

Migrer vers Espace de travail configurable de CSM

Suivez les instructions de cette rubrique pour migrer de Espace de travail d'agent pour CSM vers Espace de travail configurable de CSM.

Si vous utilisez actuellement Espace de travail d'agent pour CSM et souhaitez migrer vers Espace de travail configurable de CSM, vous pouvez continuer à utiliser certaines de vos configurations existantes. Cependant, certaines fonctionnalités doivent être configurées spécifiquement pour Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez migrer certaines configurations à l'aide de listes et de formulaires, et d'autres à l'aide de l'outil Générateur d'IU .

Exemples de configuration de l'espace de travail

Configurations de l'espace de travail	Exemples
Configurations qui fonctionnent à la fois dans Espace de travail d'agent pour CSM et Espace de travail configurable de CSM sans modification.	• Rubans • Formulaires

Traduction automatique

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

Exemples de configuration de l'espace de travail (suite)

Configurations de l'espace de travail	Exemples
Configurations différentes pour Espace de travail configurable de CSM.	• Listes • Catégories de liste

De plus, sachez que certains changements de configuration apportés à un espace de travail peuvent également affecter l'autre. Par exemple, les changements apportés à la configuration de Espace de travail d'agent pour CSM peuvent avoir un impact sur Espace de travail configurable de CSM. Il en va de même pour les changements apportés à la configuration de Espace de travail configurable de CSM, qui peuvent avoir un impact sur Espace de travail d'agent pour CSM.

Remarque :
Pour les clients qui **n'utilisent pas** actuellement Espace de travail d'agent pour CSM et souhaitent implémenter un espace de travail configurable CSM :

- Utilisez la Espace de travail configurable de CSM configuration guidée en accédant à **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** > **Espace de travail configurable CSM**. Cliquer sur **Configurer** dans cette catégorie vous guide vers la configuration guidée de l'espace de travail configurable. Les informations et instructions des différentes catégories de configuration guidée peuvent vous aider à configurer une nouvelle implémentation de Espace de travail configurable de CSM.
- Pour plus d'informations, voir Configuration de l'espace de travail.

Fonctionnalités de l'espace de travail

Cette section fournit des informations, des paramètres et des étapes pour terminer la migration des configurations de Espace de travail d'agent pour CSM vers Espace de travail configurable de CSM. Sélectionnez la fonctionnalité que vous souhaitez migrer dans la liste suivante.

Fonctionnalités et descriptions de l'espace de travail

Fonctionnalité	Description
Flux d'activité	Activity Stream permet aux agents de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.
Assistant d'agent	L'assistant d'agent fournit aux agents des résultats de recherche automatique qui montrent les solutions possibles pour les enregistrements qu'ils ouvrent.
Messagerie instantanée d'agent pour Gestion du service clientèle Espace de travail configurable	Messagerie instantanée d'agent permet aux agents d'interagir avec les clients, de créer des enregistrements d'incidents ou de tickets, ou encore de transférer les messages instantanés à un autre agent ou à une autre file d'attente.
Marques et Thèmes	Les marques et thèmes vous permettent de personnaliser votre espace de travail configurable en fonction des marques et du thème de votre entreprise.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités et descriptions de l'espace de travail (suite)

Fonctionnalité	Description
Compositeur d'e-mail et visionneuse d'e-mail	Le compositeur d'e-mail permet aux demandeurs et aux prestataires d'utiliser les e-mails pour communiquer.
Centre client	Le centre client affiche tous les points de contact qu'un client a eus avec un centre de contact sous la forme de cartes d'informations.
Actions déclaratives	Les actions déclaratives ajoutent des fonctionnalités personnalisées à vos formulaires, champs, listes et listes connexes de votre espace de travail sans écrire de scripts personnalisés ni d'API d'apprentissage.
Formulaires	Le formulaire correspond à l'interface utilisateur dans laquelle les agents font la plupart de leur travail.
En-têtes de formulaire	Les en-têtes de formulaire fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement.
Recherche globale dans des espaces de travail configurables	La recherche globale donne aux utilisateurs la possibilité de rechercher des informations dans les sources de recherche définies.
Surlignage	Le surlignage fournit une couleur d'arrière-plan qui illustre visuellement l'état d'une valeur surlignée.
Listes	La vue de liste affiche des listes filtrées d'enregistrements, telles que Toutes les tâches, Tâches ouvertes et Mes tâches.
Rubans	Les rubans aident les agents à analyser rapidement les informations pertinentes sur un enregistrement, telles qu'une chronologie, un utilisateur ou un résumé du client.
Barre d'action d'interface utilisateur	Les actions d'interface utilisateur comprennent des boutons personnalisés, des éléments de menu et la limitation de l'accès aux formulaires en fonction du rôle d'utilisateur.

Traduction automatique

Flux d'activité

En savoir plus sur le fonctionnement de Espace de travail Flux d'activité dans Espace de travail configurable.

Le flux d'activité permet aux agents de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement. Configurez les composants de composition Flux d'activité et Flux d'activité dans Générateur d'IU pour configurer Flux d'activité dans Espace de travail configurable.

Pour en savoir plus sur le composant Flux d'activité, consultez https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components et sélectionnez Flux d'activité dans la liste .Composants Next Experience

Paramètres correspondants d'Activity Stream

Espace de travail Flux d'activité correspond aux paramètres Espace de travail configurable.

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

Remarque :
Les paramètres de composant Espace de travail configurable n'ont pas tous de paramètre Espace de travail correspondant (hérité).

Flux d’activité et paramètres correspondants

Composant	Nom du composant hérité	Nom du paramètre de composant hérité	Nom du paramètre de composant UIB
Activity Stream	now-activity-stream-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			Titre
			vue
			showConversationFilter
			showTileAvatars
			showTileIcons
			événements
			supplémentaire
			ambChannels
			filterOptions
			horodatage
Composition d'Activity Stream	now-activity-stream-compose-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		champs	Champs
			Titre
			useTabs

Assistant d'agent

En savoir plus sur le fonctionnement de Espace de travail Assistant d'agent avec Espace de travail configurable.

Assistant d'agent fournit aux agents des résultats de recherche automatiques qui montrent les solutions possibles pour les enregistrements qu'ils ouvrent. Configurez Assistant d'agent dans Espace de travail configurable en configurant une page d'enregistrement avec une source de données de formulaire Glide et une barre latérale contextuelle. Pour plus d’informations, voir Vue d’ensemble de l’assistant d’agent dans le ServiceNow Site Developer.

Remarque :
Vous devrez peut-être vous connecter Site Developer pour voir le contenu.

Pour plus d’informations sur l’utilisation de la recherche contextuelle pour l’Assistant d’agent, consultez les rubriques suivantes :

Traduction automatique

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

- Contextual search
-

Messagerie instantanée d'agent pour Gestion du service clientèle Espace de travail configurable

En savoir plus sur le fonctionnement de Espace de travail d'agent pour CSM Messagerie instantanée d'agent avec Espace de travail configurable de CSM.

Le Chat d'agent permet aux agents d'interagir avec les clients, de créer des enregistrements d'incidents ou de tickets, ou de transférer des conversations de messagerie instantanée à un autre agent ou à une autre file d'attente. Les configurations Espace de travail d'agent pour CSM Messagerie instantanée d'agent fonctionnent avec Espace de travail configurable de CSM.

Paramètres correspondants du Chat d'agent

Les paramètres masqués dans Générateur d'IU (UIB) ne sont pas configurables dans UIB. Ces paramètres sont utilisés pour des cas d'utilisation spécifiques du workflow Clients.

Paramètres de composant pour la Messagerie instantanée d'agent

Composant	Nom du composant hérité	Nom du paramètre de composant hérité	Nom du paramètre de composant UIB
Chat d'agent	sn-chat	Interaction - Active	• ID système d'interaction - Actif (masqué dans UIB) • isUxf utilisateur (masqué dans UIB)

Marques et Thèmes

En savoir plus sur les marques et thèmes pour votre Espace de travail configurable.

Les marques et thèmes vous permettent de personnaliser votre Espace de travail configurable selon les marques et thèmes de votre société. Configurez les marques et thèmes de votre Espace de travail configurable dans Générateur d'IU pour personnaliser votre Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations sur la personnalisation et le thème, consultez les rubriques suivantes :

- Afficher les paramètres de marque et de thème dans votre expérience d'espace de travail
- Configuring Next Experience with Theme Builder
- Configuring Next Experience themes and preferences

Compositeur d'e-mail et visionneuse d'e-mail

Découvrez comment fonctionne le compositeur d'e-mail et la visionneuse d'e-mail avec Espace de travail configurable.

Traduction automatique

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

Compositeur d'e-mail

Le compositeur d'e-mail permet aux demandeurs et aux prestataires d'utiliser les e-mails pour communiquer.

Tables correspondantes du compositeur d'e-mail

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_screen

Configurer le composeur d’e-mail dans Générateur d'IU .

Visionneuse d'e-mail

La visionneuse d'e-mail permet aux agents du service client de consulter les e-mails dans Agent Workspace.

Tables correspondantes de la visionneuse d'e-mail

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_screen

Configurer la visionneuse d’e-mails dans Générateur d'IU .

Centre client

Découvrez comment fonctionne le centre client Espace de travail d'agent pour CSM avec l'Espace de travail configurable CSM.

Le centre client affiche tous les points de contact qu'un client a eus avec un centre de contact sous la forme de cartes d'informations. Les configurations du centre client Espace de travail d'agent pour CSM fonctionnent dans l'Espace de travail configurable CSM. Toutefois, les changements de configuration apportés à sn_customercentral_cust_info_config, sys_declarative_action_assignment et à leurs listes connexes peuvent être configurés dans l'Espace de travail configurable CSM.

- Configurez la vue Informations sur le client à Espace de travail configurable de CSM l’aide de Configuration guidée.
- Configurez la vue Informations sur le client à Espace de travail d'agent pour CSM l’aide de Configuration guidée.

Tables correspondantes du centre client

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_declarative_action_assignment	sys_ux_screen

Actions déclaratives

En savoir plus sur le fonctionnement des actions déclaratives Espace de travail avec espace de travail configurable.

Les actions déclaratives ajoutent des fonctionnalités personnalisées à vos formulaires Espace de travail, champs, listes et listes connexes sans écrire de scripts personnalisés ou

Traduction automatique

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

d'API d'apprentissage. Les actions déclaratives comprennent : les actions de formulaire et de liste, les actions de liste connexe et les décorateurs de champ.

Tables correspondantes des actions déclaratives

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment]	Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] Mappage d'événements du complément UX [sys_ux_addon_event_mapping]

Pour migrer une action déclarative, convertissez vos actions déclaratives personnalisées en nouveau type d'action client UXF, puis définissez le mappage d'événements de complément correspondant. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Personnalisation de votre espace de travail avec des actions déclaratives
- Créer une action du client UXF pour les formulaires
- Glossaire des actions déclaratives
- Actions Playbook personnalisées

Information associée

Manage actions in UI Builder pages

Bind an event to a declarative action

Formulaires

En savoir plus sur le fonctionnement du formulaire Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Le formulaire est l'interface utilisateur où les agents font la plupart de leur travail. Les configurations de formulaire Espace de travail fonctionnent sans modification dans Espace de travail configurable, mais les configurations peuvent affecter le fonctionnement de votre Espace de travail configurable.

Paramètres du formulaire

Le mappage de formulaire ne correspond pas directement entre les composants du formulaire Espace de travail et les composants du formulaire Espace de travail configurable. Les composants Espace de travail sont codés en dur avec le formulaire et intègrent tous les éléments du formulaire, y compris l'en-tête du formulaire, la barre d'action d'interface utilisateur, Flux d'activité, la barre latérale, etc. Dans Espace de travail configurable, ces fonctionnalités sont des composants distincts.

En-têtes de formulaire

En savoir plus sur le fonctionnement des en-têtes de formulaire Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Les en-têtes de formulaire fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Tables correspondantes de l'en-tête de formulaire

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Pour migrer votre en-tête de formulaire Espace de travail vers Espace de travail configurable, ajoutez une étape supplémentaire dans les en-têtes de formulaire personnalisés à la configuration de l'en-tête du formulaire Espace de travail configurable.

- Une configuration d'en-tête de formulaire supplémentaire est fournie prête à l'emploi, configuration de l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM/FSM.
- Les en-têtes de formulaire hérités fonctionnent sans modification, mais peuvent affecter la fonctionnalité de Espace de travail configurable.
- Ajoutez le composant d'en-tête de formulaire à votre Espace de travail configurable pour des fonctionnalités supplémentaires.

Pour en savoir plus, voir Configurer un en-tête de formulaire dans l'espace de travail configurable.

Recherche globale dans des espaces de travail configurables

En savoir plus sur le fonctionnement de la recherche globale Espace de travail d'agent pour CSM avec Espace de travail configurable de CSM.

La recherche globale donne aux utilisateurs la possibilité de rechercher des informations dans les sources de recherche définies.

Tables correspondantes de la recherche globale

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_global_search_config	sys_ux_page_property

Pour plus d'informations, consultez Utilisation de Recherche IA avec l'espace de travail configurable CSM.

Surlignage

En savoir plus sur le fonctionnement des points de Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Le surlignage fournit une couleur d'arrière-plan qui illustre visuellement l'état d'une valeur surlignée. L'état que vous choisissez détermine la couleur de surlignage.

Tables correspondantes de surlignage

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Pour migrer vos surlignages, ajoutez une étape supplémentaire dans les valeurs surlignées personnalisées à Espace de travail configurable.

Traduction automatique

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

Une configuration supplémentaire des valeurs surlignées est fournie prête à l'emploi, configuration des valeurs surlignées de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

- Les valeurs surlignées héritées dans les en-têtes de formulaire fonctionnent sans modification, mais peuvent affecter la fonctionnalité de Espace de travail configurable.
- Les valeurs surlignées doivent être ajoutées à une configuration de valeurs surlignées pour apparaître dans Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations, voir Configurer une valeur en surbrillance.

Listes

En savoir plus sur le fonctionnement des listes Espace de travail avec Espace de travail configurable.

La vue de liste affiche des listes filtrées d'enregistrements, telles que Toutes les tâches, Tâches ouvertes et Mes tâches. En établissant des catégories de liste et des listes filtrées, vous aidez vos agents à trouver rapidement les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler. Configurez les configurations de vos listes Espace de travail dans Espace de travail configurable.

Configuration du menu de liste

La configuration du menu est un conteneur qui héberge les configurations par défaut du menu de liste qui se compose de catégories et de filtres.

Tables correspondantes du menu de liste

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_list_menu_config

La configuration du menu de liste est ajoutée par défaut à Espace de travail configurable. Associez votre liste et vos catégories de liste à cette configuration.

Catégories de liste

Les catégories de liste vous permettent de grouper les enregistrements afin que les agents trouvent les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler.

Tables correspondantes de catégorie de liste

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Les données de catégorie de liste existent dans une nouvelle table UIB. Pour plus d'informations sur la configuration des catégories de liste, consultez Catégories de liste.

Listes filtrées

Les listes filtrées vous permettent de grouper des enregistrements qui aident les agents à travailler plus efficacement.

Traduction automatique

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

Tables correspondantes de liste filtrée

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list	sys_ux_list

Les données de filtre de liste existent dans une nouvelle table UIB. Pour plus d'informations sur la configuration des filtres de liste, consultez Filtres de liste.

Remarque :
Les rôles et les groupes sont définis dans la table UIB et ne sont pas applicables.

Rôle et accès

Les rôles et accès vous permettent de définir l'audience de chacune des listes définies dans les filtres de liste.

Tables correspondantes des rôles et accès

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

Pour migrer les rôles et accès, sélectionnez une liste filtrée et choisissez l'audience.

Rubans

En savoir plus sur le fonctionnement des rubans Espace de travail d'agent pour CSM avec Espace de travail configurable de CSM.

Les rubans aident les agents à analyser rapidement les informations pertinentes sur un enregistrement, telles qu'une chronologie, un utilisateur ou un résumé du client.

Tables correspondantes du ruban

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_ribbon_setting	sys_aw_ribbon_setting sys_ux_ribbon_config sys_ux_ribbon_config_setting

Les widgets du ruban hérité fonctionnent dans Espace de travail configurable de CSM, mais pas les configurations de ruban héritées. Ajoutez des paramètres de ruban à une configuration de ruban pour qu'elle apparaisse dans l'Espace de travail configurable CSM.

Pour plus d'informations, voir Configurer une configuration de ruban dans l'espace de travail configurable.

Barre d'action d'interface utilisateur

En savoir plus sur le fonctionnement des actions d'interface utilisateur Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Les actions d'interface utilisateur comprennent des boutons personnalisés, des éléments de menu et la limitation de l'accès aux formulaires en fonction du rôle d'utilisateur. Le composant de la barre d'action d'interface utilisateur remplace le composant Actions d'interface utilisateur dans Espace de travail.

Traduction automatique

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

Tables correspondantes de la barre d'action d'interface utilisateur

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_ui_action	sys_ux_form_action

Pour migrer les actions d'interface utilisateur, chaque action d'interface utilisateur doit avoir une action de formulaire correspondante pour utiliser les actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations, voir Configurer une action de formulaire dans l'espace de travail configurable.

Acheminement et affectation de ticket

Configurez Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer automatiquement les tickets aux agents du service clientèle appropriés dans l'espace de travail configurable CSM.

Configuration d'Affectation de travail avancée pour l'espace de travail configurable CSM

Rubrique	Description
Exploring Advanced Work Assignment	En savoir plus sur l'outil AWA, y compris des concepts tels que l'affectation de travail et les règles d'affectation, les canaux de service, les éléments de travail et les files d'attente d'éléments de travail, et la capacité des agents.
AWA pour CSM	Utilisez AWA pour affecter automatiquement du travail à vos agents en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences. AWA envoie le travail à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez. Les agents voient leurs affectations dans leur boîte de réception de l'espace de travail configurable CSM.
Configurer un canal de service Affectation de travail avancée pour l'affectation de tâches de ticket	Configurez un canal de service Affectation de travail avancée (AWA) que vous pouvez utiliser pour affecter des tâches de ticket aux utilisateurs disponibles.
Configurer les files d'attente AWA pour le rôle de contact de proxy	Modifier les files d'attente d'Affectation de travail avancée et ajouter des conditions d'acheminement qui prennent en charge le rôle de contact proxy. Ce rôle permet aux employés de créer des tickets pour les comptes clients et les contacts. Les employés peuvent également être des contacts de proxy pour des tickets pour le compte des clients.

AWA pour CSM

Utilisez la fonctionnalité ServiceNow® Affectation de travail avancée (AWA) pour Gestion du service clientèle pour affecter automatiquement des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences. AWA pour CSM envoie le travail à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des

Traduction automatique

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

conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez. Les agents voient leurs affectations dans leur boîte de réception Agent Workspace.

Modules d'extension

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

Pour utiliser la fonctionnalité d'affectation basée sur l'équipe pour les tickets du service client, vous devez activer le module d'extension Workforce Optimization for Customer Service (com.snc.wfo.csm) en plus du module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa). Pour plus d'informations, voir Activer Optimisation des effectifs pour le service client.

Pour utiliser la fonctionnalité de messagerie instantanée avec Affectation de travail avancée pour CSM, vous devez également activer le module d'extension Chat 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 courte
Mise en page de la messagerie instantanée pour le contact	Brève description, contact, compte
Mise en page de la messagerie instantanée pour le consommateur	Description courte, consommateur

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	Brève description, contact, compte, priorité, catégorie
Mise en page des tickets pour le consommateur	Brève description, consommateur, priorité, catégorie

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

Traduction automatique

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

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

Configurer un canal de service Affectation de travail avancée pour l'affectation de tâches de ticket

Configurez un canal de service Affectation de travail avancée (AWA) que vous pouvez utiliser pour affecter des tâches de ticket aux utilisateurs disponibles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'Affectation de travail avancée (AWA) pour affecter automatiquement des éléments de travail aux utilisateurs en fonction de leurs disponibilités et de leurs capacités.

AWA affecte des éléments de travail à l'aide de groupes d'affectation. Il est donc important que vos utilisateurs et groupes soient correctement configurés.

- Déterminez le groupe d'affectation à utiliser dans la configuration du canal de service AWA et ajoutez des utilisateurs à ce groupe.
- Ajoutez le champ **Groupe d'affectation** à la vue de formulaire Tâche de ticket et rendez le champ obligatoire.
- Assurez-vous que les utilisateurs du groupe d'affectation ont accès aux tâches de ticket.

> **Remarque :**
> Par défaut, CSM utilise des groupes d'affectation pour contrôler la visibilité des tâches de ticket. Par conséquent, la logique permettant d'affecter une tâche de ticket au groupe d'affectation correct est déclenchée lorsqu'une tâche de ticket est créée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration d'un canal de service implique plusieurs étapes, qui sont détaillées dans la procédure suivante. Une fois la configuration du canal de service terminée, vous pouvez utiliser AWA pour affecter des tâches de tickets venant d'être créées qui :

- Ne sont pas affectées.
- Répondent aux conditions spécifiées dans le canal de service.
- Ont le groupe d'affectation AWA configuré sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation** sur le formulaire Tâche de ticket.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Créent le canal de service de la tâche de ticket.

   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Canal de service.

   Description du nouveau champ du canal de service

Champ	Description
Nom	Nom du canal de service que vous configurez. Par exemple, Tâche de ticket.
Ordre de la boîte de réception	Ordre dans lequel les éléments de canal s'affichent dans la boîte de réception de l'utilisateur. Le champ Ordre dans la **boîte de réception** est un type de champ entier. Ce champ peut stocker des nombres entiers.
Demande	Nom de l'application. Pour le canal Tâche de ticket, sélectionnez Customer Service.
Actif	Option pour l'activation du canal de service. Lorsque vous sélectionnez cette option, les files d'attente associées pour le canal de service peuvent commencer à accepter des éléments de travail.
Description courte	Brève description du canal de service.
Table	Table qui stocke les enregistrements du canal de service. Pour acheminer les tâches de ticket, sélectionnez la table Tâche (sn_customerservice_task).
Affecter au champ	Champ qui fait référence à l'utilisateur auquel l'élément est affecté. Pour la table Tâche, ce champ est le champ **Affecté à** (assigned_to).
Champ Groupe d'affectation	Champ qui fait référence au groupe d'affectation auquel l'élément est affecté. Pour la table Tâche, ce champ est le champ **Groupe d'affectation**.
Condition avancée	Si cette option est activée, les conditions avancées s'appliquant au canal. Pour les tâches de ticket, le ticket parent est actif : **[Active] [is] [true]**.
Taille de l'élément de travail par défaut	Quantité de la capacité d'un utilisateur qui est utilisée si cet élément de travail est affecté. La valeur par défaut est 1.
Capacité par défaut	Nombre d'éléments affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). La valeur par défaut pour ce champ dépend du type d'élément de travail.
Condition d'utilisation	Condition qui détermine ce qui constitue un élément actif qui compte à l'égard de la charge de travail/la capacité de l'utilisateur. Pour les tâches de ticket : **[State] [is not] [Closed]**.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système ajoute le canal Tâche de ticket à la liste Canaux de service.

   Pour plus d'informations sur la création d'un canal de service AWA, consultez Créer un canal de service .

2. Configurez la mise en page pour la carte de boîte de réception de tâche de ticket.

Traduction automatique

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

a. Cliquez sur **Tâche de ticket** dans la liste Canal de service pour ouvrir l'enregistrement.

b. Dans la liste connexe Mise en page de la boîte de réception, cliquez sur **Mise en page de la tâche de ticket par défaut**.

c. Ajoutez les champs suivants à la mise en page de la carte.

- **Champ 1** : nombre
- **Champ 2** : objet
- **Champ 3** : numéro parent

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour plus d'informations sur la configuration de la mise en page de la carte, voir Créer ou modifier une mise en page de la boîte de réception .

3. Créez une file d'attente pour le canal de service de la tâche de ticket.

a. Dans la liste connexe File d'attente, cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs suivants sur le formulaire File d'attente.

Description du champ de liste connexe de la file d'attente

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente. Par exemple, Affectation de tâche de ticket.
Description courte	Brève explication de la file d'attente. Par exemple, Affecter des tâches de ticket aux utilisateurs du middle office.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Pour plus d'informations sur la configuration d'une file d'attente, voir Créer une file d'attente des éléments de travail .

4. Créez une règle d'affectation pour la file d'attente Affectation de tâche de ticket.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Règles d'affectation** et cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire de règle d'affectation.

Description du champ des nouvelles règles d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'affectation.
Description courte	Brève description de la règle d'affectation. Par exemple, Affecter les tâches de ticket en fonction de cette configuration.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Affecter par	Type d'affectation. Sélectionnez **La plupart de la capacité**, qui achemine un élément de travail à l'utilisateur qui a la plus grande disponibilité pour traiter le travail.
Autoriser le refus des agents	Dans la section de formulaire Gestion des rejets, cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de rejeter les éléments de travail dans leur boîte de réception.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Pour en savoir plus sur la création d'une règle d'affectation, consultez Configurer les règles d'affectation d'agent .

5. Créez un groupe pour la file d'attente Affectation de tâche de ticket.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Groupes** et cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Groupe et cliquez sur **Envoyer**.

c. Cliquez sur le groupe pour afficher le formulaire Groupe.

d. Dans la liste connexe Membres du groupe, ajoutez des utilisateurs au groupe.
Les utilisateurs que vous ajoutez au groupe pour la file d'attente Affectation de tâche de ticket requièrent les rôles suivants :

- Agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent)
- Agent AWA (awa_agent)

Pour en savoir plus sur la création d'un groupe, voir Créer ou modifier des groupes pour les files d'attente d'Affectation de travail avancée

6. Associez la règle d'affectation à la file d'attente Affectation de tâche de ticket.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente** et cliquez sur la file d'attente d'affectation de tâche de ticket.

b. Dans la liste connexe Éligibilité d'affectation sur le formulaire File d'attente, cliquez sur **Nouveau**.

c. Sélectionnez la règle d'affectation de tâche de ticket dans le champ **Règle d'affectation de l'agent**.

d. Sélectionnez le groupe d'affectation de tâche de ticket dans le champ **Groupes**.

e. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Activez le canal de service.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.

b. Cliquez sur l'état de présence **Disponible** et ajoutez le canal de service de tâche de ticket à la colonne **sélectionnée**.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Une fois le canal de service activé, vous pouvez l'utiliser pour affecter des éléments de travail. Pour plus d'informations, consultez Canaux des services .

Traduction automatique

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

Configurer les files d'attente AWA pour le rôle de contact de proxy

Modifiez les files d'attente d'Affectation de travail avancée et ajoutez des conditions d'acheminement qui prennent en charge le rôle de contact de proxy et le champ **Contact interne** du formulaire de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Modifiez les files d'attente AWA suivantes :

- Pour le canal de service de ticket : tickets du service client
- Pour le canal de service de messagerie instantanée : service client

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente **Tickets du service client**.
3. Dans le champ **Condition d'acheminement de l'élément de travail**, ajoutez la condition OR suivante : **Le contact interne n'est pas vide**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez la file d'attente **Service client**.
6. Dans le champ **Condition d'acheminement de l'élément de travail**, ajoutez la condition OR suivante : **Le rôle est sn_customerservice.proxy_contact**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Outils d'agents

Permettez aux agents de résoudre les tickets rapidement et efficacement en leur fournissant des outils, tels que Décisions guidéesdes playbooks, des enregistrements connexes dynamiques et le Centre client.

Configurer les outils d'agents

Outil	Description
Guided Decisions	Configurez des processus de dépannage structurés pour aider les agents à résoudre les problèmes complexes de manière cohérente.
Playbooks	Configurez des playbooks pour fournir aux agents des instructions étape par étape pour résoudre des types spécifiques de tickets de service clientèle, notamment les tickets d'intégration, de réclamation et d'assistance produit.
les enregistrements connexes dynamiques	Configurez la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques pour afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel de l'espace de travail configurable CSM. Enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Traduction automatique

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

Configurer les outils d'agents (suite)

Outil	Description
Centre client	Configurez les vues Informations sur le client et Activité du client dans le Centre client pour fournir aux agents toutes les informations sur un client au même endroit.
Application mobile Customer Service	Configurez et personnalisez l'application mobile Service clientèle pour les agents qui utilisent l'instance d'application sur leurs équipements mobiles.

Configurer Décisions guidées

Créez des processus de dépannage structurés pour vos agents via l'application ServiceNow® Décisions guidées Experience. Aidez vos agents à résoudre des problèmes complexes de manière cohérente.

L'application Décisions guidées Experience est un outil permettant de créer et d'exécuter des flux d'arborescence de décision. Une arborescence de décision guide un agent tout au long d'un processus de dépannage basé sur un contexte d'enregistrement. Le processus pose une série de questions et l'agent fournit les réponses. En fonction de ces réponses, l'agent reçoit des conseils sur les prochaines étapes à suivre dans le processus de résolution. Les agents peuvent résoudre des problèmes complexes plus rapidement et plus efficacement. Pour plus d'informations, consultez Arborescences de décision dans la décision guidée.

Scénarios d'utilisation des arborescences de décision

Les arborescences de décision peuvent aider les agents à résoudre les types de problèmes client suivants :

- Dépannez un appareil défectueux, tel qu'un ordinateur portable, qui ne fonctionne pas. Utilisez une arborescence de décision pour rechercher la cause et fournir un correctif pour le client.
- Examinez une demande de remboursement. Utilisez une arborescence de décision pour déterminer si le client est éligible à un remboursement, ce qui peut inclure la vérification des exceptions et la création de tâches.
- Réinitialiser le mot de passe d'un client. Utilisez une arborescence de décision pour guider l'agent tout au long du processus, par exemple la vérification de l'identité du client, l'essai d'autres options et, si nécessaire, la réinitialisation du mot de passe.

Pour obtenir un exemple de configuration de bout en bout d'une arborescence de décision pour un scénario spécifique, reportez-vous à la section Exemple de configuration d'une arborescence de décision.

Fonctionnalités de Décisions guidées

- Réutilisez les valeurs dans une arborescence de décision en liant les entrées dans les nœuds de question et de conseil. Vous pouvez également lier les entrées d'une arborescence enfant à une arborescence parente.
- Liez une arborescence de décision activée à votre arborescence de décision actuelle pour réutiliser d'autres arborescences de décision et réduire les efforts pour en créer de nouvelles. L'arborescence de décision liée agit comme une arborescence enfant de l'arborescence de décision actuelle.

Traduction automatique

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

- Permettez aux utilisateurs de modifier leurs réponses dans les nœuds de questions précédents ou dans un nœud de conseil.

  Dans une arborescence de décision imbriquée, les utilisateurs peuvent revenir au nœud précédent d'une arborescence parente à partir d'une arborescence enfant.

Décisions guidées Expériences

L'application Décisions guidées Experience propose deux expériences différentes pour la création et la modification des arborescences de décision : via le Générateur d'arbre de décision ou le Interface utilisateur principale.

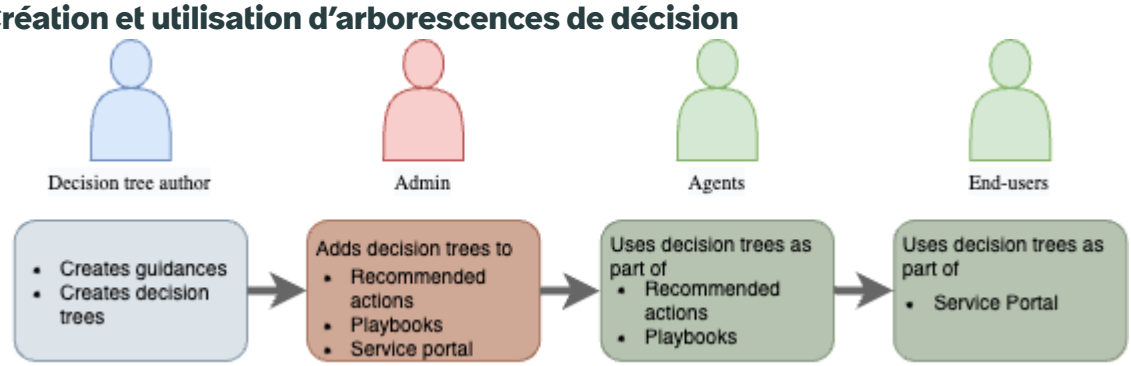
- Créez une représentation schématique graphique des nœuds et de leurs chemins d'accès dans le cadre d'un processus de dépannage via le Générateur d'arbre de décision. Pour plus d'informations, voir Arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.
- Utilisez des formulaires et des listes et modifiez les arborescences de décision existantes via le Interface utilisateur principale. Pour plus d'informations, consultez Arborescences de décision dans l'interface utilisateur principale.

Configurer l'application Décisions guidées Experience

En tant qu'administrateur, configurez l'application Décisions guidées Experience pour permettre aux utilisateurs de créer et d'exécuter des arborescences de décision en effectuant les tâches de configuration suivantes :

- Installer l'application Décisions guidées Experience.
- Affecter des rôles aux utilisateurs de Décisions guidées : utilisez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux Décisions guidées informations.
- Installer l'application Actions recommandées - Permet aux arborescences de décision d'être exécutées en tant qu'actions recommandées.

Création et utilisation d'arborescences de décision



Les utilisateurs disposant du rôle d'auteur de l'arborescence de décision (decision_tree_author) créent des arborescences de décision. Après la création d'une arborescence de décision, celle-ci est implémentée en l'ajoutant à une action recommandée, un playbook ou Portail de services. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une arborescence de décision dans Générateur d'arborescence de décision
- Modifier une arborescence de décision dans l'interface utilisateur principale
- Ajouter Décisions guidées aux playbooks

Traduction automatique

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

- Ajouter Décisions guidées à Actions recommandées
- Ajouter Décisions guidées à Portail de services

Les agents interagissent avec les arborescences de décision dans le cadre d'une action recommandée ou d'un playbook au sein d'un enregistrement, tel qu'un ticket.

Les clients et les utilisateurs finaux interagissent avec les arborescences de décision sur Portail de services.

Pour les décisions guidées ajoutées aux playbooks, les agents peuvent parcourir les arborescences de décision et effectuer les actions suggérées dans les conseils dans le cadre d'une étape ou d'une activité du playbook. La façon dont l'agent interagit avec l'arbre de décision dépend de la configuration du playbook. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Utiliser Décisions guidées dans les playbooks pour résoudre les tickets
- Utilisation Décisions guidées dans les actions recommandées pour résoudre les tickets

Demander des applications à partir 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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Arborescences de décision dans la décision guidée

Les arbres de décision et les conseils permettent aux agents de travailler à travers un processus de dépannage structuré afin de résoudre les problèmes des clients plus rapidement et de fournir une résolution standardisée.

Arbres de décision

Un arbre de décision est un processus à plusieurs étapes qui comprend une série de questions, de réponses et un guide à suivre pour l'agent. Ce processus est composé de différents éléments d'arbre de décision, notamment des nœuds, des entrées et des chemins d'accès. Pour plus d'informations, consultez Éléments de l'arbre de décision.

Les arbres de décision contiennent différents types de nœuds. Les nœuds de décision représentent une ou plusieurs questions. Les nœuds de conseil fournissent des recommandations aux agents. Chaque arborescence de décision a un nœud racine appelé le nœud de démarrage. Chaque nœud comprend un chemin d'accès au nœud suivant. En fonction des réponses aux questions, chaque nœud de décision mène à un résultat, qui peut être un conseil, une question de suivi ou un autre arbre de décision.

Conseils

Un conseil est une action qu'un agent peut effectuer ou des informations qu'un agent peut partager. Par exemple, un conseil peut recommander à l'agent de partager un article de la base de connaissances ou de créer une commande de travaux. Les agents peuvent effectuer l'action en cliquant sur un bouton sur la carte.

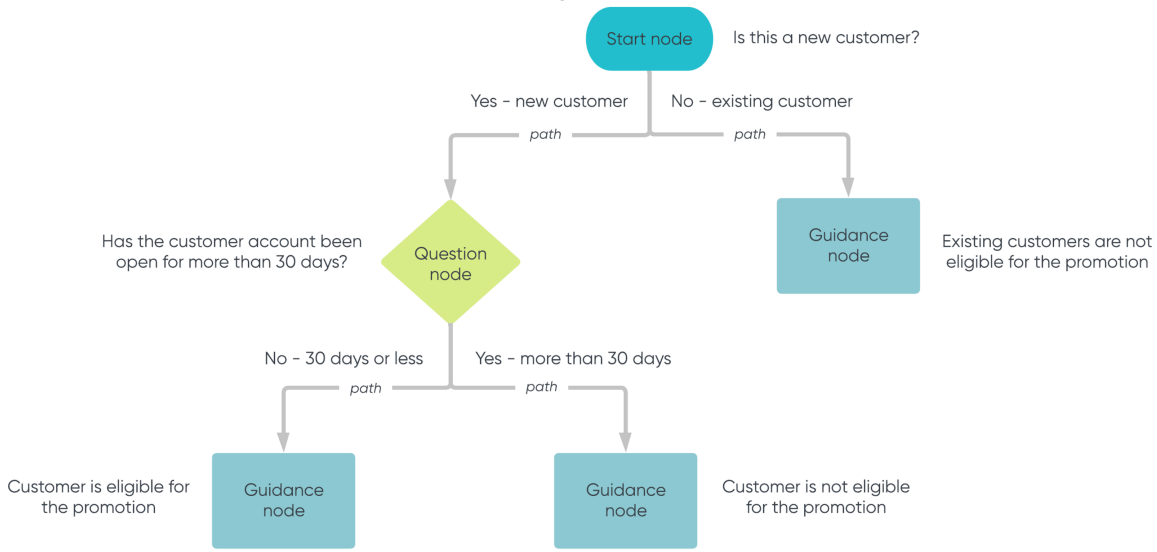
Traduction automatique

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

Exemple d'arbre de décision

L'exemple suivant utilise un organigramme pour montrer la structure d'une arborescence de décision qui détermine l'éligibilité d'un client à une promotion. Cette promotion est disponible pour les clients qui ont ouvert leur compte au cours des 30 derniers jours.

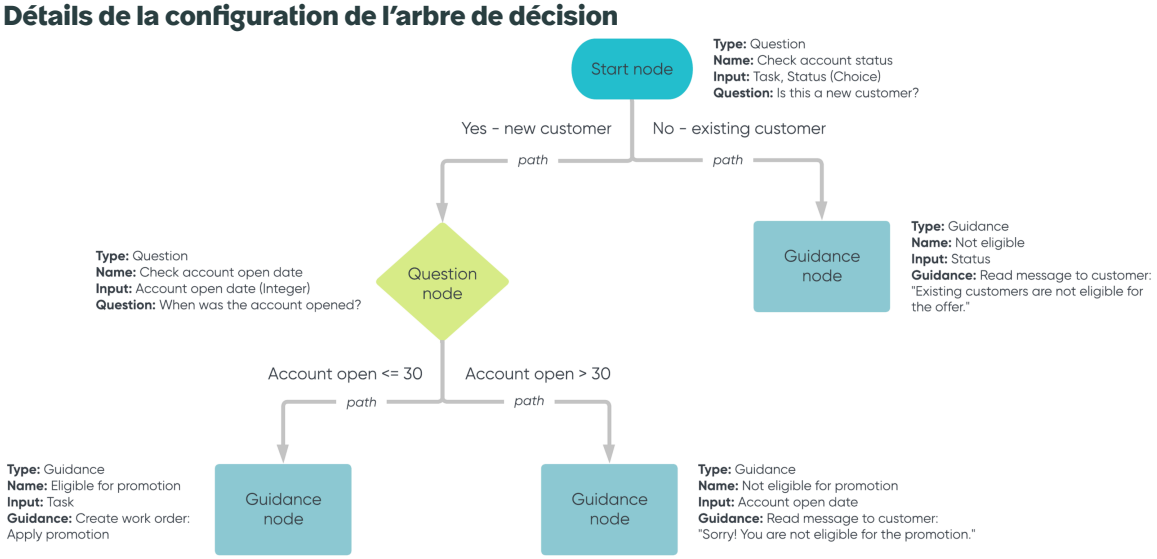
Arborescence de décision pour évaluer l'éligibilité du client



L'agent peut sélectionner l'un des deux chemins d'accès pour répondre à la question « S'agit-il d'un nouveau client ? »

- **Le chemin** Non indique que le client n'est pas éligible à la promotion.
- Le chemin **d'accès Oui** pose une question supplémentaire pour déterminer si le compte est ouvert depuis plus de 30 jours.
  - Si **oui**, le client n'est pas éligible à la promotion.
  - Si **non**, le client est éligible pour bénéficier de la promotion.

Détails de la configuration de l'arbre de décision



Éléments de l'arbre de décision

Les arbres de décision sont constitués de plusieurs types d'éléments, notamment des nœuds, des entrées et des chemins d'accès.

Traduction automatique

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

Les arbres de décision sont construits à l'aide de différents éléments, qui sont décrits dans le tableau suivant. La terminologie de ces éléments diffère légèrement entre Générateur d'arbre de décision et Interface utilisateur principale mais les définitions restent les mêmes. Pour plus d'informations sur les nœuds et les chemins d'accès de l'arborescence de décision, reportez-vous à la section Nœuds de l'arborescence de décision et Chemins d'accès de l'arbre de décision.

Termes d'interface utilisateur principale, termes du générateur d'arborescence de décision et définitions

Terme Interface utilisateur principale	**Terme** Générateur d'arbre de décision	**Définition**
Arbre de décision	Arbre de décision	Un processus en plusieurs étapes qui comprend une série de questions et de réponses. En fonction des réponses, chaque question d'une arborescence de décision mène à une autre question, à un conseil à suivre pour l'agent ou à une autre arborescence de décision.
Nœud	Nœud	Un nœud est un point dans une arborescence de décision. Vous pouvez créer différents types de nœuds en fonction de ce qui se passe à ce stade de l'arborescence. Les types de nœuds sont les suivants : • Nœud de démarrage • Nœud de question • Nœud de conseil • Nœud de liaison
Nœud de démarrage	Nœud de démarrage	Premier nœud d'une arborescence de décision. Lorsque vous créez une arborescence de décision, le système crée automatiquement le nœud de démarrage. Le nœud de départ peut être une question ou une tâche.
Nœud de décision	Nœud de question (Lors de l'ajout d'un nœud et de la sélection **Poser aux utilisateurs au moins une question** dans la fenêtre contextuelle)	Ce type de nœud représente une ou plusieurs questions. Les réponses aux questions mènent à un résultat, qui peut être une autre question, un guide ou un autre arbre de décision.
Nœud de conseil	Nœud de conseil (Lors de l'ajout d'un nœud et de la sélection **de Proposer un conseil comme**	Ce type de nœud fait référence à un conseil, qui fournit une recommandation à un agent.

Traduction automatique

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

Termes d'interface utilisateur principale, termes du générateur d'arborescence de décision et définitions (suite)

Terme Interface utilisateur principale	**Terme** Générateur d'arbre de décision	**Définition**
	résultat dans la fenêtre contextuelle)	
Nœud de liaison	Nœud de liaison (Lors de l'ajout d'un nœud et de la sélection de **l'arborescence de décision Lier** dans la fenêtre contextuelle)	Un nœud de liaison inclut une référence à une autre arborescence de décision. Cette liaison connecte l'exécution de l'arborescence de décision principale à une autre arborescence de décision lorsqu'une condition spécifique est remplie.
Conseil	Conseil	Une action qu'un agent peut effectuer ou des informations qu'un agent peut partager. Vous pouvez sélectionner les conseils inclus avec le module d'extension Décisions guidées Experience ou vous pouvez Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale.
Entrée de décision	Question ou instruction	Question ou instruction avec un type de réponse configuré. Lorsque vous parcourez une arborescence de décision, un agent peut fournir une réponse à la question dans le format du type de réponse que vous configurez.
Type d'entrée	Type de réponse	Type de données que la question d'un nœud de question peut accepter comme réponse, par exemple chaîne, nombre entier ou choix. Pour obtenir la liste des types d'entrée pris en charge, reportez-vous à la section Types de réponses aux questions.
Mappage d'entrée de décision	Entrée de lien	Liaison des entrées d'un nœud de l'arborescence de décision à un autre pour réutiliser les valeurs d'entrée des nœuds de l'arborescence de décision précédents.
Étiquette (pour un nœud)	Nom du nœud	Nom d'une question, d'un conseil ou d'un nœud de liaison. Dans Générateur d'arbre de décision, ce nom apparaît sur le nœud dans le canevas.
Type (pour un nœud)	Objectif du nœud	Type d'un nœud dans l'enregistrement Nœud de l'arborescence de décision dans Interface utilisateur principale. Fonction d'un nœud dans le panneau de droite dans Générateur d'arbre de décision.

Traduction automatique

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

Termes d'interface utilisateur principale, termes du générateur d'arborescence de décision et définitions (suite)

Terme Interface utilisateur principale	**Terme** Générateur d'arbre de décision	**Définition**
		• Nœud de question : Poser aux utilisateurs au moins une question • Nœud de conseil : proposer un conseil comme résultat
Non applicable	Chemin d'accès	Un chemin d'accès relie deux nœuds d'une arborescence de décision ou d'une question au nœud de début de l'arborescence de décision suivante. Un chemin d'accès est créé et associé à un nœud et représente le résultat potentiel de ce nœud.
Chemin de décision	Non applicable	Chemin d'accès qui fournit les résultats possibles d'un nœud de décision. Un chemin de décision relie un nœud de décision au nœud suivant de type décision.
Chemin de conseil	Non applicable	Chemin d'accès qui relie un nœud de décision au nœud suivant de type conseil.
Chemin de liaison	Non applicable	Chemin d'accès qui relie un nœud de décision au nœud de début de l'arborescence de décision suivante.
Commande	Priorité du chemin d'accès	Priorité dans laquelle le chemin d'accès est exécuté.

Nœuds de l'arborescence de décision

Les arbres de décision comprennent plusieurs types de nœuds, notamment des nœuds de démarrage, des nœuds de question, des nœuds de conseil et des nœuds de liaison.

Une arborescence de décision commence par un nœud de démarrage, qui présente la première série de questions à un agent. Le nœud de départ est généralement suivi d'un nœud de question, qui pose un autre ensemble de questions. Un nœud de question peut être suivi d'un autre nœud de question, d'un nœud de conseil, qui fournit une recommandation à un agent, ou d'un nœud de liaison, qui inclut une référence à une autre arborescence de décision.

Vous pouvez permettre aux agents de modifier leurs réponses dans les nœuds précédents :

- Les agents peuvent revenir au nœud précédent en sélectionnant le bouton **Retour** .
- Les agents peuvent accéder à n'importe quel nœud précédent en sélectionnant) dans l'onglet Afficher mes réponses.

Pour plus d'informations, consultez Créer une arborescence de décision dans Interface utilisateur principale et Ajouter des questions ou des instructions à une arborescence de décision.

Nœuds de démarrage

Un nœud de départ est le premier nœud d'une arborescence de décision. Lorsque vous créez une arborescence de décision, vous fournissez des noms internes et externes, un titre et une brève description, ainsi qu'un nom pour l'étiquette de l'action. Après avoir enregistré l'enregistrement, le système crée l'arborescence de décision et le

Traduction automatique

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

nœud de démarrage. Vous pouvez utiliser ce nœud de démarrage pour créer le reste de l'arborescence de décision.

Un nœud de démarrage comprend au moins une question. Un nœud de démarrage a toujours une entrée de tâche de type référence, vous pouvez donc réutiliser l'entrée de tâche dans d'autres nœuds de décision ou de conseil via des entrées de liaison. L'entrée de tâche comprend une référence à la table qui stocke le type d'enregistrement sur lequel l'agent travaille.

Nœuds de décision ou de question

Un nœud de question pose une ou plusieurs questions. La réponse à la question mène à un résultat, qui peut être une autre question, un conseil à suivre pour l'utilisateur ou une autre arborescence de décision.

Un nœud de question présente à l'agent une question ou des instructions à suivre pour évaluer la situation du client et fournir la bonne solution. Vous pouvez ajouter un formatage HTML, tel que des images, des liens ou un formatage de texte au nœud de question. Voici des exemples de questions ou d'instructions typiques :

- Pour la réinitialisation d'un mot de passe : « Quel est l'ID de compte du client ? »
- Pour le dépannage d'un appareil défectueux : « Quel est le type d'appareil ou le numéro de modèle ? »

Les réponses aux questions sont utilisées pour créer des conditions de chemin.

Pour en savoir plus sur les types de réponses disponibles, reportez-vous à la section Types de réponses aux questions.

Remarque :
L'utilisation de types d'entrée non pris en charge peut entraîner des erreurs dans l'expérience d'exécution.

Nœuds de conseil

Un nœud de conseil propose une solution au problème d'un client en faisant référence à un conseil, qui fournit une recommandation à un agent. La recommandation d'un article de la base de connaissances, la création d'une commande de travaux ou l'escalade d'un ticket constituent des exemples de conseils.

Un nœud de conseil ne peut être suivi que par un nœud de question. L'exécution de l'arborescence de décision se poursuit une fois que l'agent a exécuté le conseil, et l'historique des conseils est marqué comme terminé. Vous pouvez utiliser un nœud de question pour connecter deux nœuds de conseil.

Un conseil peut avoir des sorties, qui conduisent à une prise de décision approfondie. Avec un guide, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Définir des variables de sortie.
- Définissez les valeurs des variables de sortie qui sont mappées dans le flux du plan d'automatisation pour les conseils par l'action de flux Affecter des sorties de conseil.
- Connectez le conseil au nœud suivant du nœud de conseil.
- Mappez les sorties du conseil aux entrées pour le nœud suivant du nœud de conseil.

Pour obtenir une description des conseils disponibles, consultez Conseils inclus dans l'application Expérience de décisions guidées.

Traduction automatique

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

Les utilisateurs ayant le rôle d'auteur de l'arbre de décision peuvent également créer des conseils à réutiliser dans les arborescences de décision ou les actions recommandées. Pour plus d'informations, consultez Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale.

Nœuds de liaison

Un nœud de liaison inclut une référence à une autre arborescence de décision. Ce type de nœud connecte l'exécution de l'arborescence de décision primaire à une autre arborescence de décision lorsqu'une condition définie est remplie.

La liaison à une autre arborescence de décision est utile pour le dépannage complexe ou pour le dépannage qui nécessite plusieurs étapes.

Un nœud de liaison inclut les éléments suivants :

- Arborescence de décision liée, où l'exécution de l'arborescence de décision primaire se poursuit après l'atteinte de ce nœud.
- Le mappage d'entrée, qui mappe les entrées des nœuds précédant le nœud de liaison au nœud de début de l'arborescence de décision liée.
- Chemin d'accès qui relie le nœud de question précédent au nœud de début de l'arborescence enfant.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Pour Générateur d'arbre de décision: Lier une arborescence de décision activée à cette arborescence de décision.
- Pour Interface utilisateur principale: Lier une autre arborescence de décision à cette arborescence de décision

Liaison des entrées dans les nœuds de l'arborescence de décision

La liaison des entrées permet aux auteurs d'arborescences de décision de réutiliser les valeurs d'entrée (réponses) des nœuds précédents.

Liaison des entrées en question et liaison des nœuds

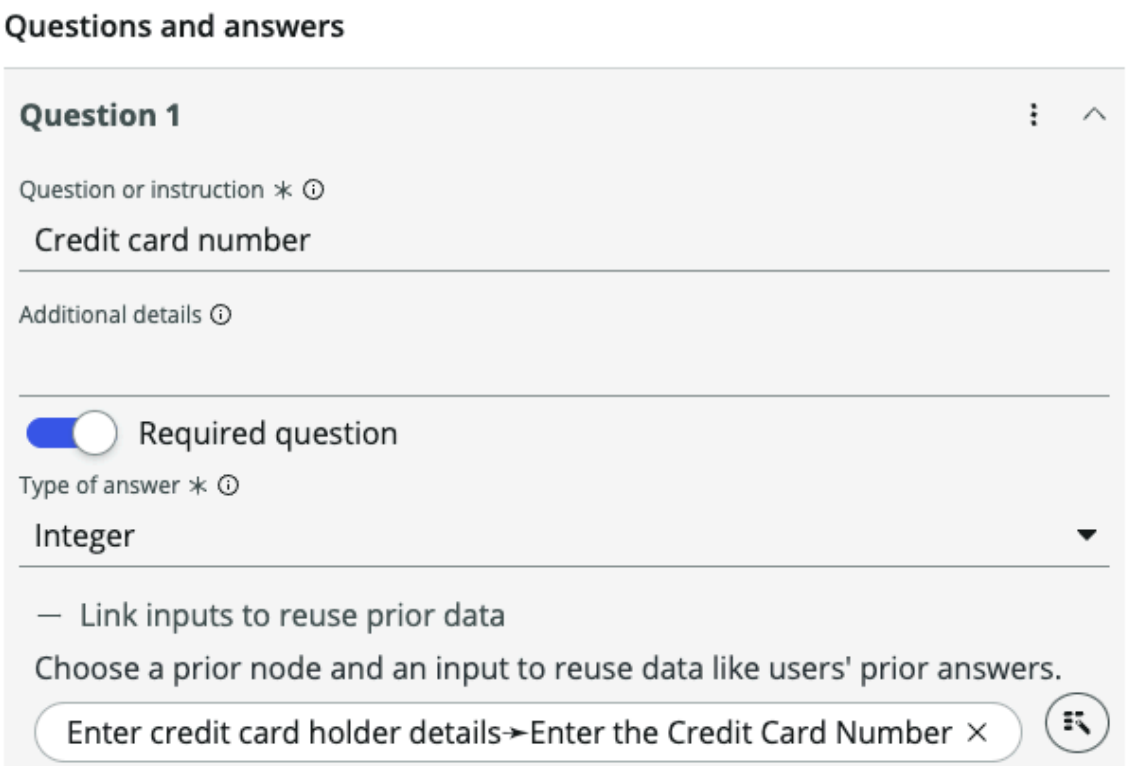
La plupart des questions sont présentées à un agent pour fournir des réponses. Lorsque vous liez une entrée à une autre, la question ne s'affiche pas pour l'agent. Étant donné que l'entrée réutilise les valeurs de l'entrée à laquelle elle est liée, l'agent n'a pas besoin de fournir de réponse.

Comme pour les autres entrées, vous pouvez utiliser des entrées liées pour créer des conditions de chemin.

Traduction automatique

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

Exemple d'entrées de liaison dans un nœud de question

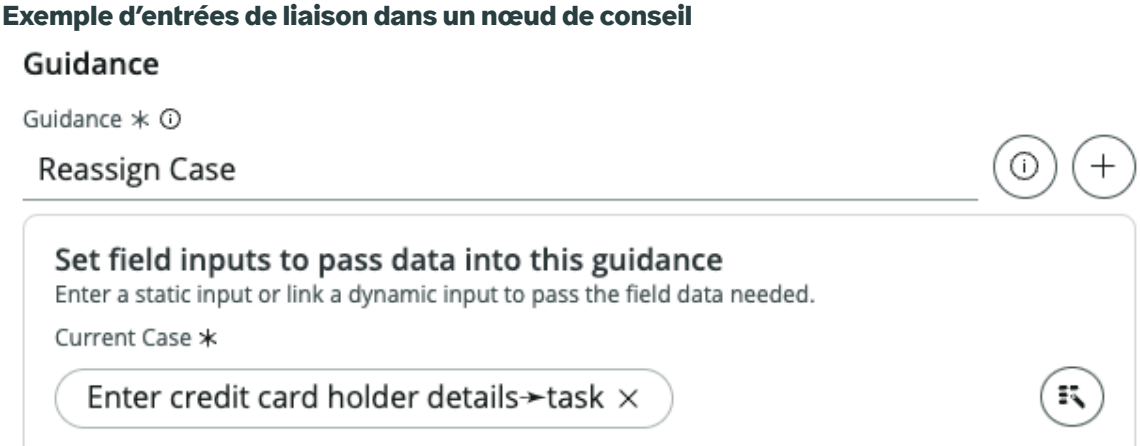


Par exemple, si vous avez déjà demandé le numéro de carte de crédit dans le nœud de démarrage, vous pouvez réutiliser cette entrée dans le nœud de question suivant. Cette question n'est pas présentée à nouveau à l'agent et la valeur est automatiquement renseignée pendant l'exécution.

Liaison des entrées dans les nœuds de conseil

Grâce aux entrées de liaison, vous pouvez réutiliser les réponses fournies par le client pour fournir des valeurs d'entrée aux entrées de conseil. Vous pouvez lier l'entrée de tâche dans le nœud de démarrage aux entrées de guidage pour transmettre les informations sur l'enregistrement sur lequel l'agent travaille.

Exemple d'entrées de liaison dans un nœud de conseil



Par exemple, vous pouvez connecter l'entrée de tâche du nœud de démarrage aux conseils suivants. L'entrée de tâche contient une référence de l'enregistrement sur lequel l'agent travaille dans un espace de travail. Vous avez besoin d'un numéro de ticket, qui est fourni par l'entrée de tâche, pour réaffecter le ticket à quelqu'un d'autre.

Traduction automatique

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

Cas particuliers pour la liaison des entrées

Dans la plupart des cas, vous ne pouvez lier les entrées qu'aux entrées d'autres nœuds antérieurs du même type. Par exemple, vous pouvez lier un type de champ d'entrée de chaîne à un autre type de champ d'entrée de chaîne.

L'application Décisions guidées Experience prend en charge les cas particuliers suivants.

Tickets pris en charge dans les décisions guidées

Type d'entrée	Description
Type de champ d'entrée de chaîne	Accepte tout type de champ à lier. Par exemple, la chaîne accepte les nombres entiers, décimaux, choix et autres. La chaîne est un champ de texte qui accepte tous les caractères.
Type de champ d'entrée de référence	Accepte uniquement le type de référence de champ. Vous pouvez lier des types d'entrée de référence uniquement si la table d'entrée du nœud de question actuel correspond à la table d'entrée du nœud précédent au même niveau ou au niveau enfant. Par exemple, la table Tâche peut être liée à la table Tâche ou la table Tâche peut être liée à la table Ticket, qui est un enfant de la table Tâche.
Type de champ d'entrée de choix	Accepte le type de choix et le type de chaîne, car un choix dans une liste de choix est une chaîne.
Types de champs d'entrée de date et de date/heure	Accepte les types suivants : • glide_date_time • glide_date • date • Date/Heure • due_date • calendrier

Remarque :
L'application Décisions guidées Experience ne prend pas en charge les champs de type glide_var à mapper à des entrées.

Chemins d'accès de l'arbre de décision

Un chemin d'accès est créé et associé à un nœud et représente le résultat potentiel de ce nœud.

Lorsque vous créez un chemin d'accès, vous indiquez un nom, une priorité et les conditions du chemin d'accès.

Champ	Description
Nom du parcours	Le nom du chemin d'accès apparaît dans l'arbre de décision.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Priorité du chemin d'accès	La priorité détermine quel chemin d’accès et ses conditions sont vérifiés en premier lorsqu’il existe plusieurs chemins d’accès. Un nœud peut avoir plusieurs chemins d’accès, mais un seul chemin d’accès à partir d’un nœud peut être exécuté à la fois. Par exemple, un chemin d’accès avec une priorité de 100 a une valeur de priorité inférieure à un chemin d’accès avec une priorité de 200, donc seul un chemin d’accès avec une priorité de 100 est exécuté.
Conditions du chemin d’accès	Les conditions de chemin représentent les réponses ou résultats potentiels d’un nœud. Vous créez des conditions de chemin à l’aide d’un générateur de conditions, qui a accès aux entrées de son nœud parent direct. Il utilise ces entrées pour créer des conditions de chemin informatives qui représentent des réponses ou des résultats potentiels pour le nœud. Les conditions du chemin d’accès doivent être remplies pour accéder au nœud de destination du chemin d’accès.

- Générateur d'arbre de décision : Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision
- Interface utilisateur principale : Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision

Exemple de configuration d’une arborescence de décision

Cet exemple illustre la configuration de bout en bout d’une arborescence de décision pour vous aider à démarrer avec Décisions guidées. Après avoir configuré l’arborescence de décision, vous pouvez soit l’intégrer dans un playbook, soit l’utiliser comme recommandation dans Actions recommandées.

Pour plus d’informations sur les arborescences de décision, reportez-vous aux sections Arborescences de décision dans la décision guidée et Configuration des conseils et des arborescences de décision.

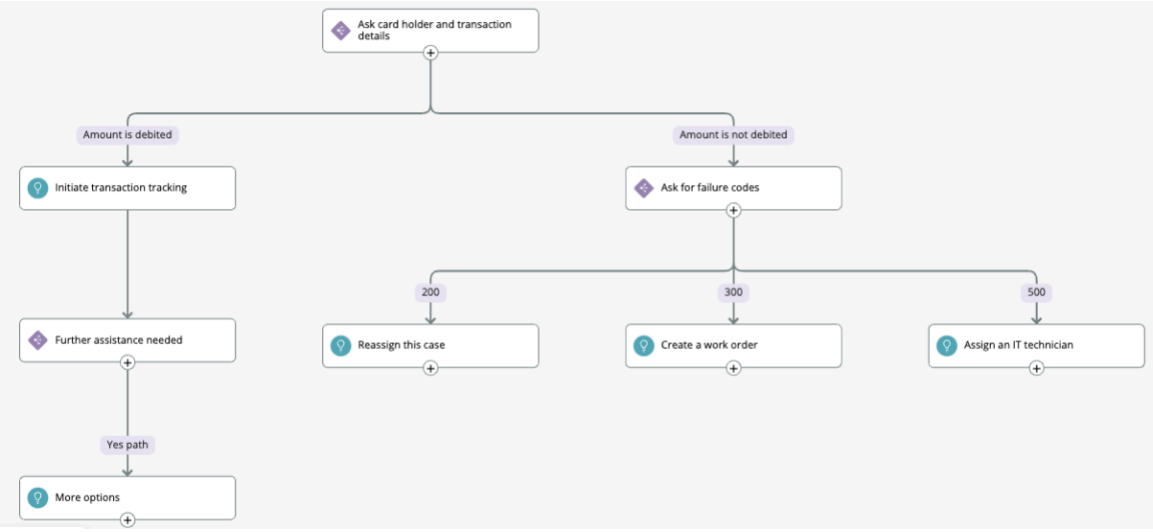
Dépannage d’une transaction par carte de crédit échouée

Paul, qui détient un compte à la banque StellarVest, essaie d’acheter une montre intelligente en utilisant sa carte de crédit. Mais la transaction a échoué au moment du paiement. Paul a créé un ticket sur le portail bancaire StellarVest pour demander de l’aide. Les agents de la banque StellarVest travaillent sur les tickets créés par les clients pour résoudre leurs problèmes.

Dans ce scénario, l’agent affecté au ticket de Paul utilise une arborescence de décision pour résoudre les problèmes liés à l’échec de la transaction par carte de crédit. L’arborescence de décision collecte les détails de l’utilisateur, de la carte de crédit et de la transaction. Si l’argent a été débité, le suivi des transactions est lancé. Toutefois, si aucune somme n’a été débitée, l’agent fournit un code d’échec qui détermine les conseils fournis. Voici quelques exemples de conseils potentiels : réaffectation du ticket, création d’une commande de travaux ou affectation du ticket à un technicien informatique.

Traduction automatique

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



Création de l'arborescence de décision pour résoudre les problèmes liés à l'échec de la transaction

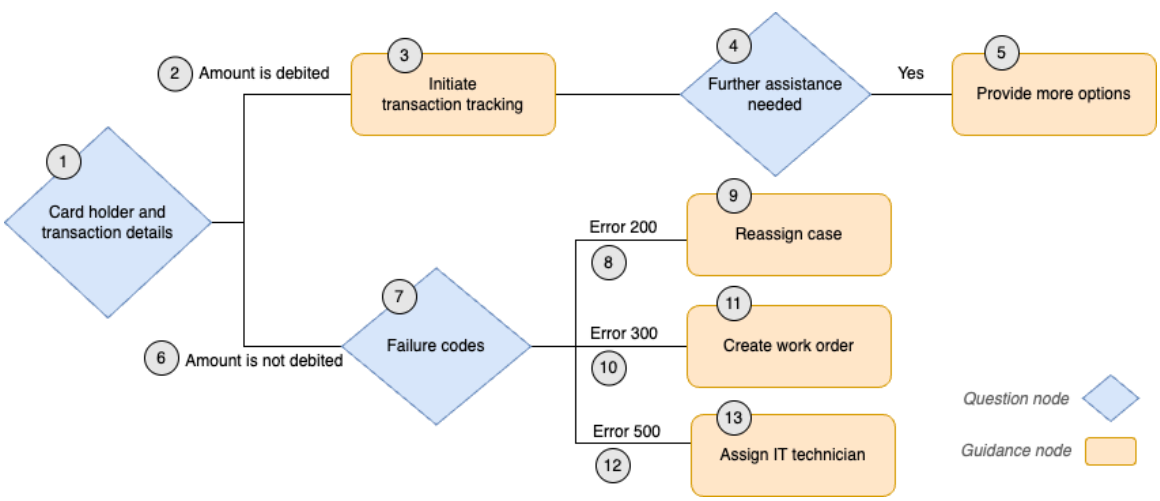
Découvrez comment les analystes de processus ou les propriétaires d'entreprise créent une arborescence de décision et configurez divers nœuds d'arborescence de décision dans les pages suivantes.

Préparation pour la création d'une arborescence de décision

Avant de configurer une arborescence de décision, les analystes de processus doivent documenter le flux de l'arbre de décision à l'aide d'un organigramme comprenant les questions, les réponses, les chemins associés et les conseils.

Anita, qui est analyste de processus à la banque StellarVest, veut créer une arborescence de décision qui permet aux agents de résoudre les problèmes liés à une transaction par carte de crédit échouée.

Anita crée d'abord un organigramme pour documenter le flux d'une arborescence de décision afin de déterminer les questions, les réponses et les conseils possibles à configurer.



Traduction automatique

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

Organigramme pour l'arborescence de décision

N°	Élément	Nom	Description
1	Nœud de démarrage	Détails du titulaire de la carte et de la transaction	Nœud de démarrage qui collecte les détails du client, de la carte de crédit et de la transaction.
2	Chemin d'accès	Le montant est débité	Chemin avec condition : le montant est débité.
3	Nœud de conseil	Initier le suivi de la transaction	Conseils pour lancer le suivi de la transaction lorsque le montant est débité.
4	Nœud de question	Une assistance supplémentaire est nécessaire	Demandez si le client a besoin d'une assistance supplémentaire.
5	Nœud de conseil	Offrir plus d'options	Conseils pour fournir plus d'options, comme parler à un agent ou demander une nouvelle carte.
6	Chemin d'accès	Le montant n'est pas débité	Chemin avec condition : le montant n'est pas débité.
7	Nœud de question	Codes d'échec	Collectez les codes d'échec de transaction lorsque le montant n'est pas débité.
8	Chemin d'accès	Erreur 200	Le code d'erreur reçu est 200.
9	Nœud de conseil	Réaffecter le ticket	Conseils pour réaffecter le ticket à quelqu'un d'autre.
10	Chemin d'accès	Erreur 300	Le code d'erreur reçu est 300.
11	Nœud de conseil	Créer un ordre de travail	Conseils pour créer une commande de travaux pour l'expédition d'une nouvelle carte de crédit.
12	Chemin d'accès	Erreur 500	Le code d'erreur reçu est 500.
13	Nœud de conseil	Affecter un technicien informatique	Conseils pour affecter un technicien informatique afin de résoudre le problème.

Créer une arborescence de décision pour le dépannage d'une transaction ayant échoué

Aidez Anita à créer une arborescence de décision que les agents peuvent utiliser pour résoudre les problèmes liés à l'échec d'une transaction par carte de crédit. Après cette étape, l'arborescence de décision peut être configurée dans Générateur d'arbre de décision.

Avant de commencer

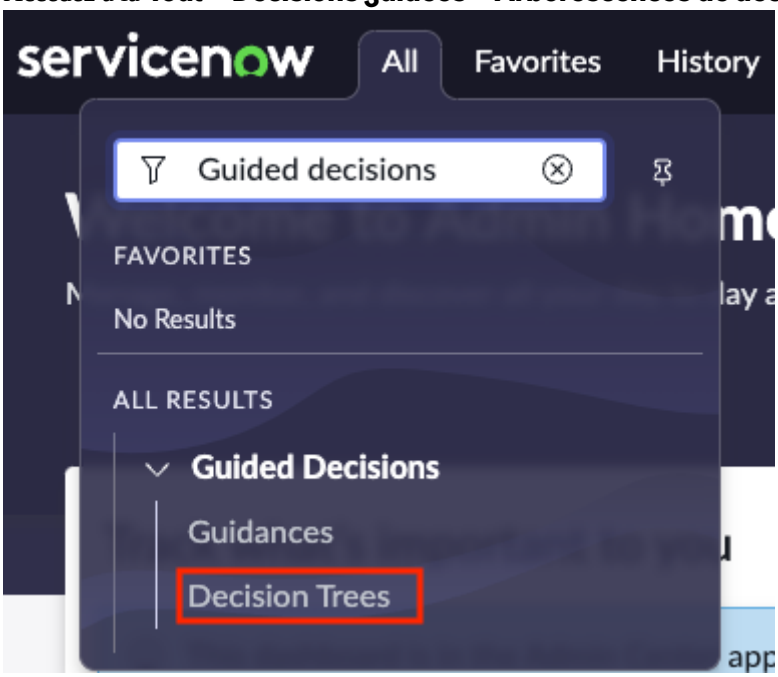
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Traduction automatique

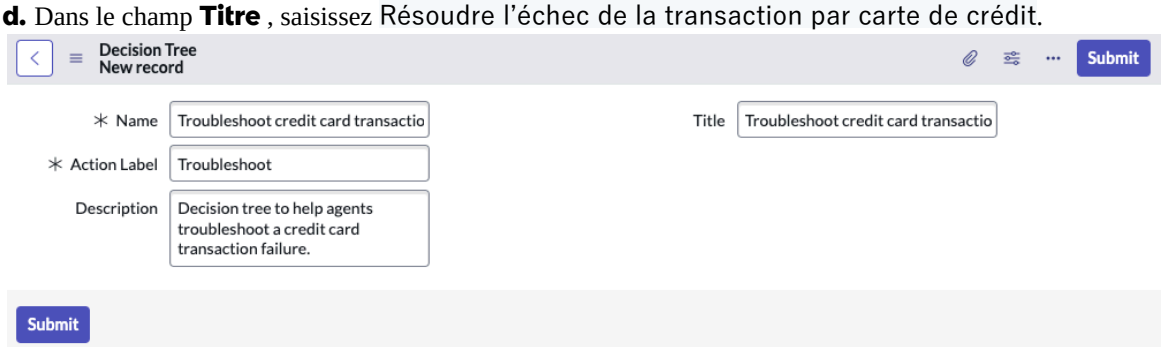
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.



2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste des arborescences de décision.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   a. Dans le champ **Nom** , tapez Résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit.
   b. Dans le champ **Étiquette de l'action** , tapez Dépannage.
   c. Dans le champ **Description** , entrez l'arborescence de décision pour aider les agents à résoudre une défaillance de transaction par carte de crédit.
   d. Dans le champ **Titre** , saisissez Résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit.



4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le bouton **Ouvrir dans le générateur** s'affiche.

Que faire ensuite

Configurez le nœud de démarrage pour demander les détails de l'utilisateur, de la carte et de la transaction et déterminer si un montant a été débité.

Créer le conseil Lancer le suivi de transaction

Créez le conseil Lancer le suivi des transactions en configurant les entrées, les sorties, l'expérience d'aperçu et l'expérience détaillée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gd_guidance.guidance_manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Conseils**.
2. Créez un conseil.
   a. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Conseils.
   b. Dans le champ **Nom** , saisissez Initier le suivi des transactions.
   c. Dans le champ **Description** , saisissez Conseils pour le suivi de la transaction par carte de crédit échouée.
3. Créez les entrées suivantes pour les conseils.
   Les entrées sont les variables ou informations dont le système a besoin pour exécuter le guidage. Vous pouvez utiliser des entrées à plusieurs endroits, par exemple pour l'expérience d'aperçu des conseils et les actions de conseil.
   a. Dans l'onglet Entrée de conseil, sélectionnez **Nouveau** pour chaque entrée.
   b. Créez les entrées suivantes et sélectionnez **Soumettre**.

Entrées de guidage

Étiquette	Type	Référence	Commande	Est champ de formulaires
Nom du titulaire de la carte	Chaîne	-	100	VRAI
Tâche	Référence	Ticket	200	faux
Numéro de carte de crédit	Entier	-	300	VRAI
ID de transaction	Entier	-	400	VRAI
Date et heure de la transaction	Date/Heure	-	500	VRAI

4. **Facultatif :** Créez une sortie pour le conseil.
   Les sorties constituent le résultat souhaité de l'action de conseil. Par exemple, si une action de conseil crée une tâche de ticket, la sortie de cette action peut renvoyer une référence à la tâche de ticket qui a été créée.
   a. Dans l'onglet Sortie de conseil, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Étiquette** , saisissez le numéro de ticket pour le suivi des transactions.
   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez Référence.
   d. Dans le champ **Référence** , sélectionnez la table Ticket.
   e. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Configurez les expériences d'aperçu et détaillées.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience des détails des conseils.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Configurez une action de conseil qu'un agent peut effectuer lors de l'initiation du suivi des transactions.

Traduction automatique

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

Créer une action de conseil pour le conseil Lancer le suivi de transaction

Configurez les actions que les agents peuvent effectuer pour initier un suivi des transactions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gd_guidance.guidance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Conseils**.
2. Sélectionnez le conseil Lancer le suivi des transactions dans la liste Conseils.
3. Dans la section du formulaire Actions d'orientation, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Action d'orientation.

Champ	Description	Valeur
Conseil	Conseil auquel cette action est associée. Ce champ est en lecture seule.	Initier le suivi de la transaction
Étiquette de l'action	Nom de cette action de conseil.	Lancer
Étiquette Appel à l'action	Étiquette du bouton d'action qui apparaît sur la carte de recommandation dans le panneau latéral contextuel. Par exemple, **Examiner et joindre un article** ou **Proposer une solution**.	Lancer
Comportement de l'action	Comportement sélectionné pour l'action de conseil : ○ **Clic unique** : l'action est lancée et terminée en un clic et la carte se déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau latéral. Utile pour les actions simples telles que l'escalade d'un ticket. ○ **Ouvrir dans le panneau latéral contextuel** : l'action s'ouvre dans une vue détaillée dans le panneau latéral. L'agent peut examiner les détails dans le panneau latéral, notamment le contenu d'un article de la base de connaissances. ○ **Ouvrir dans le sous-onglet** : l'action s'ouvre dans un onglet distinct. Vous pouvez configurer l'expérience d'aperçu pour tous les types de comportement d'action et configurer la vue de détail pour les actions qui s'ouvrent dans le sous-onglet	Clic unique

Traduction automatique

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

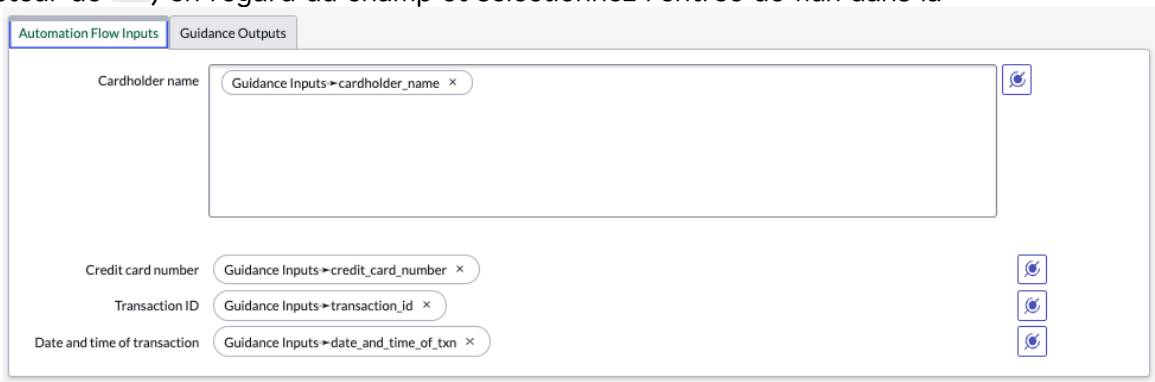
Champ	Description	Valeur
	ou le panneau latéral contextuel. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience des détails des conseils. **Remarque :** Les actions qui s'ouvrent dans le panneau latéral contextuel ou dans le sous-onglet ne passent pas à l'état En cours. L'action passe à l'état En cours ou Terminé uniquement lorsque l'agent clique sur le bouton d'action dans la vue de détail.	
Primaire	Désigne l'action de conseil comme une action primaire. Ce champ est activé par défaut. Une action primaire met en évidence l'action que l'agent doit effectuer et rend cette action disponible sous forme de bouton sur la carte de recommandation. **Remarque :** Un conseil ne peut avoir qu'une seule action de conseil primaire. Si ce champ n'est pas sélectionné, l'action de conseil est une action secondaire disponible via le menu Actions supplémentaires sur la carte de recommandation.	Sélectionner le champ
Demande	Application à laquelle cette action de conseil est associée. Ce champ est en lecture seule.	Global
Automatisation de l'action de conseil	Flux associé à cette action de conseil.	Lancer le flux secondaire de suivi des transactions
Commande	Ordre de l'action.	100
Message d'achèvement	Message qui s'affiche en haut de la carte de recommandation lorsque l'action de conseil est terminée.	Le suivi des transactions est lancé.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les entrées et sorties de flux dépendent du flux sélectionné dans le champ **Automatisation de l'action de conseil** .
6. Configurez les entrées de flux et les sorties de guidage.

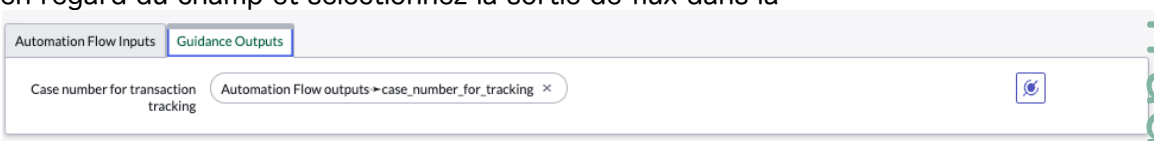
Traduction automatique

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

- Dans l'onglet **Entrées de flux d'automatisation** , sélectionnez l'icône de sélecteur de) en regard du champ et sélectionnez l'entrée de flux dans la liste.



- Dans l'onglet **Sorties de conseil** , sélectionnez l'icône Sélecteur de) en regard du champ et sélectionnez la sortie de flux dans la liste.



7. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurez le nœud de départ pour demander les détails du titulaire de la carte et de la transaction

Ajoutez des questions à poser pour les détails du titulaire de la carte de crédit et les détails de la transaction, et configurez les types de réponses dans un nœud de démarrage dans Générateur d'arbre de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le nœud de question, vous pouvez ajouter les questions que vous souhaitez poser aux clients ou les détails que vous souhaitez collecter. Par exemple, vous pouvez demander le type de carte de crédit ou si un montant est débité. En fonction des réponses fournies, le chemin d'accès à la question ou au nœud de conseil suivant est emprunté.

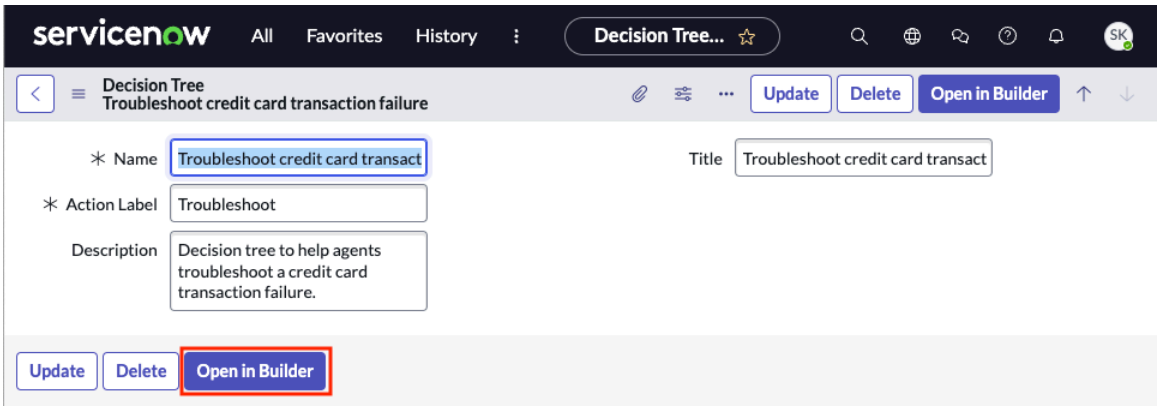
Procédure

1. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.

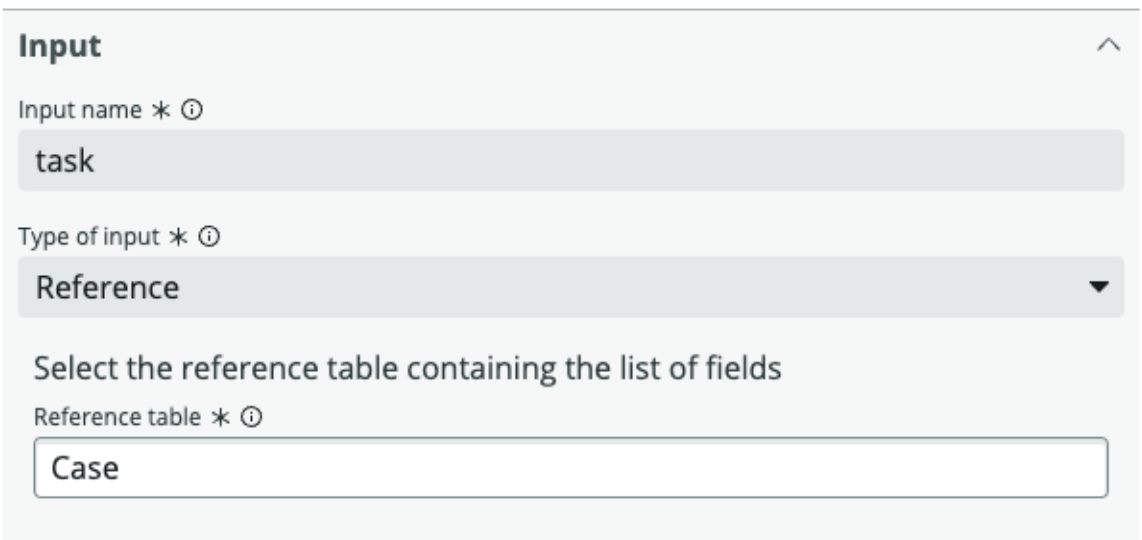
La nouvelle arborescence de décision s'ouvre Générateur d'arbre de décision dans un nouvel onglet.

Traduction automatique

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



2. Sélectionnez **Nouveau nœud**, qui est un nœud de départ de votre arbre de décision.
3. Dans le champ **Nom du nœud** , saisissez Demander les détails du titulaire de la carte et de la transaction.
4. Dans la section Entrée, dans le champ **Table de référence** , sélectionnez la table Ticket.



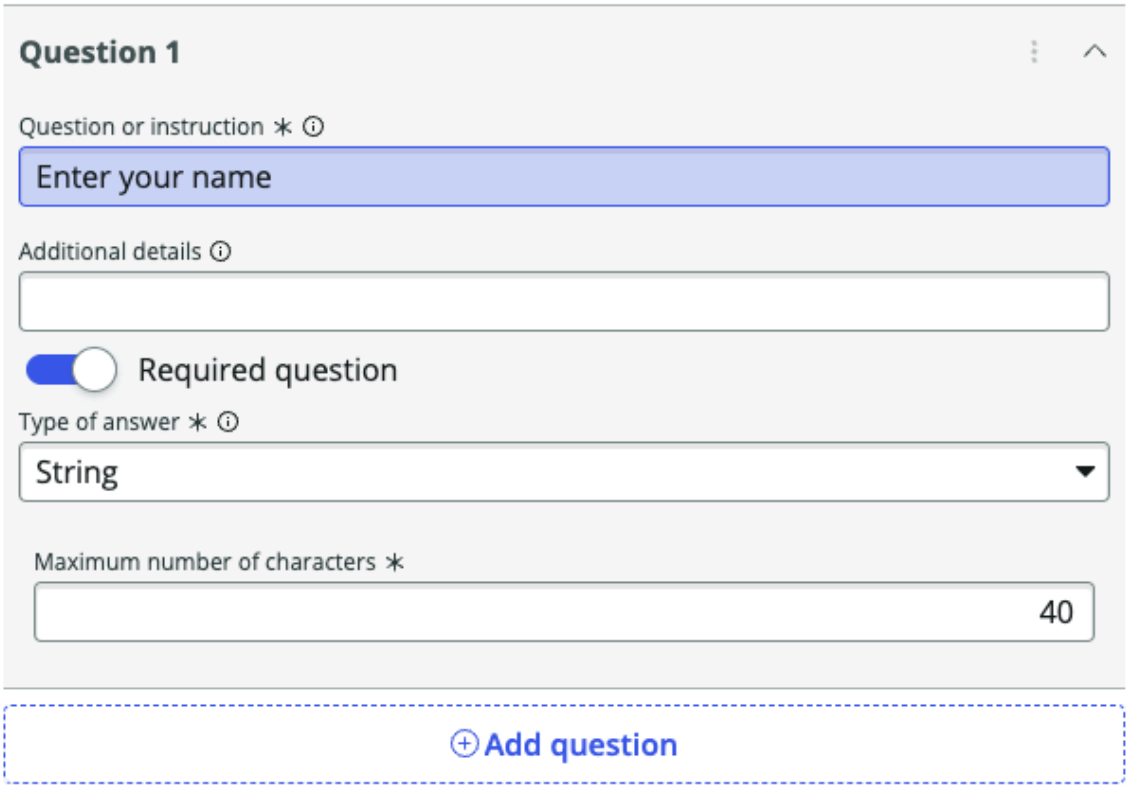
La table de référence ne doit pas nécessairement être une table de tâches. Par exemple, vous pouvez sélectionner une table de ticket, d'incident ou d'interaction pour le contexte d'enregistrement afin de recommander cette arborescence de décision dans un espace de travail.

Remarque :
Vous devez sélectionner la même table que la table de référence pour l'enregistrement de contexte dans Actions recommandées.

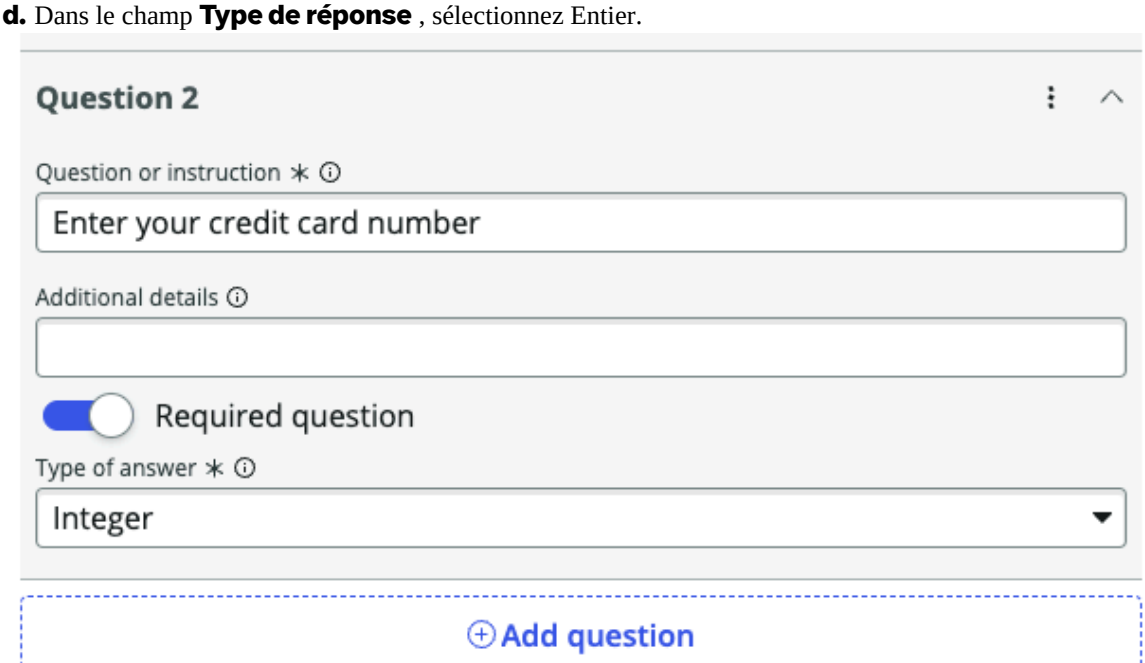
5. Configurez la question 1.
   a. Dans le champ **Question ou instruction** , saisissez Saisissez votre nom.
   b. Faites de cette question une question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
   c. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Chaîne.

Traduction automatique

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



6. Configurez la question 2.
   a. Sélectionnez le bouton **Ajouter une question** .
   b. Dans le champ **Question ou instruction** , saisissez votre numéro de carte de crédit.
   c. Faites de cette question une question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
   d. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Entier.



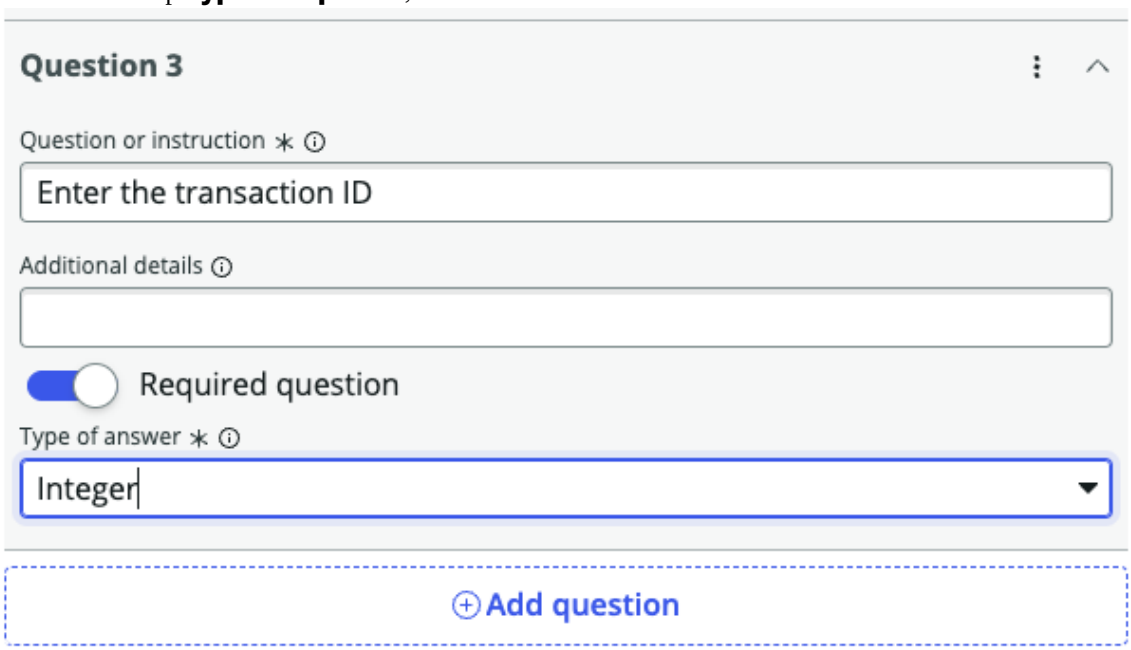
7. Configurez la question 3.
   a. Sélectionnez le bouton **Ajouter une question** .
   b. Dans le champ **Question ou instruction** , saisissez l'ID de transaction.

Traduction automatique

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

c. Faites de cette question une question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .

d. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Entier.



8. Configurez la question 4.

a. Sélectionnez le bouton **Ajouter une question** .

b. Dans le champ **Question ou instruction** , tapez : `sélectionnez le type de carte`.

c. Faites de cette question une question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .

d. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Choix.

e. Dans le champ **Étiquette** , saisissez `Visa` pour la première option de la liste.

f. Sélectionnez **Ajouter un choix**.

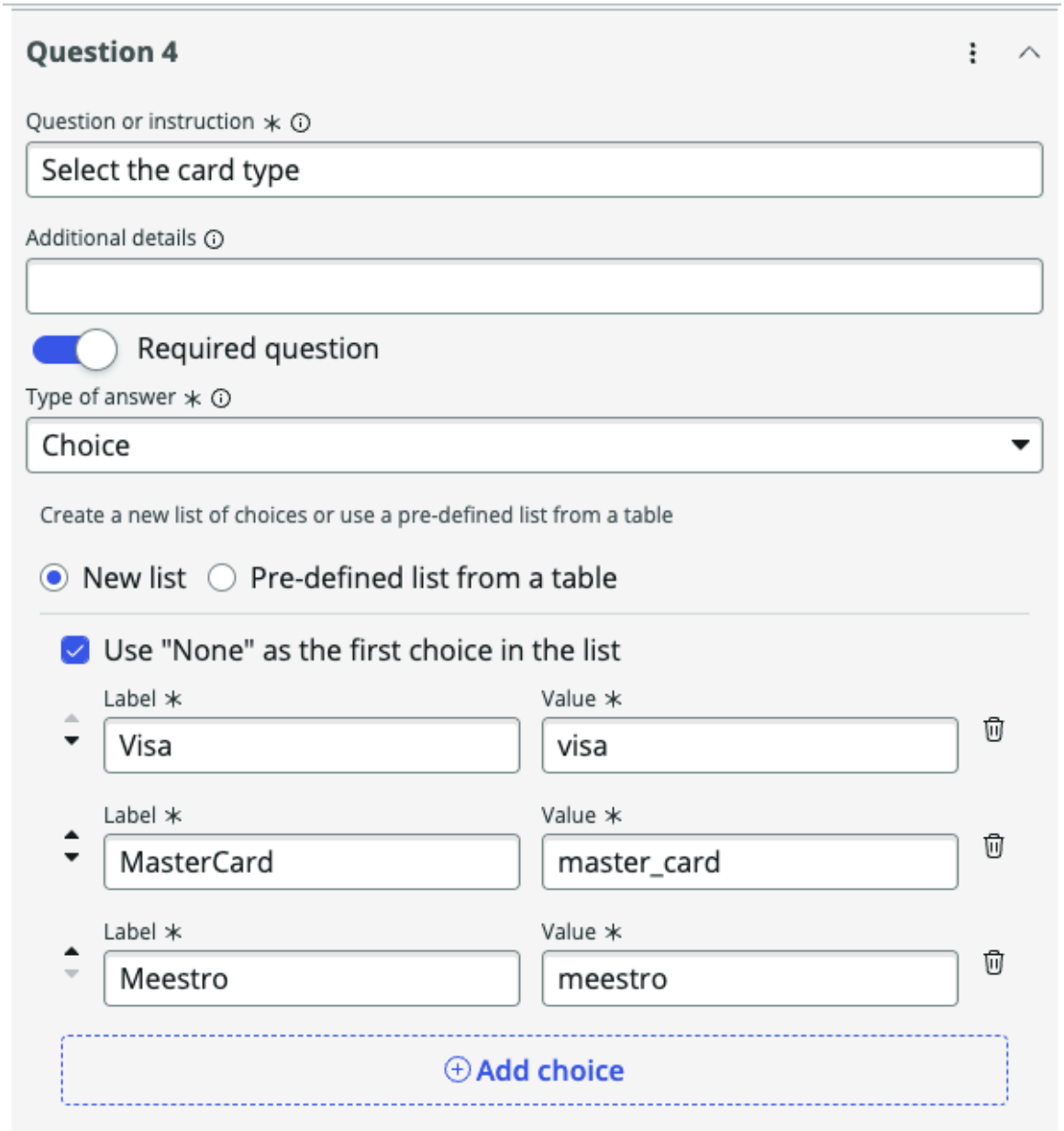
g. Dans le champ **Étiquette** , entrez `MasterCard` pour la deuxième option de la liste.

h. Sélectionnez **Ajouter un choix**.

i. Dans le champ **Étiquette** , entrez `Meestro` pour la troisième option de la liste.

Traduction automatique

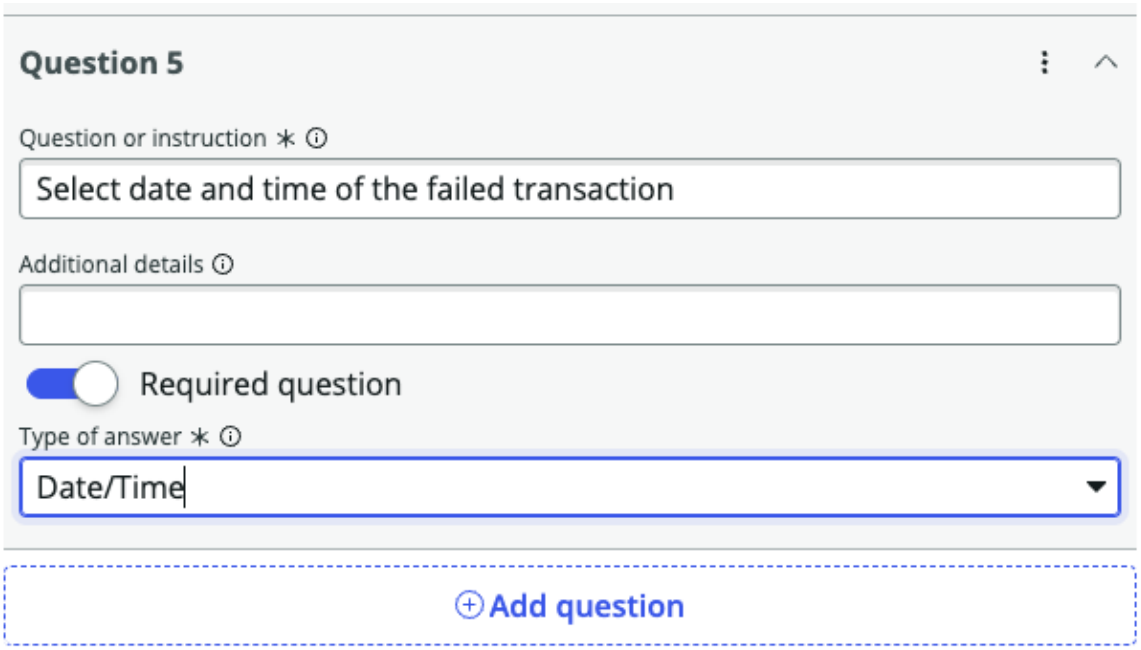
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



9. Configurez la question 5.
   a. Sélectionnez le bouton **Ajouter une question** .
   b. Dans le champ **Question ou instruction** , tapez Sélectionnez la date et l'heure de la transaction échouée.
   c. Faites de cette question une question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
   d. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Date/heure.

Traduction automatique

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



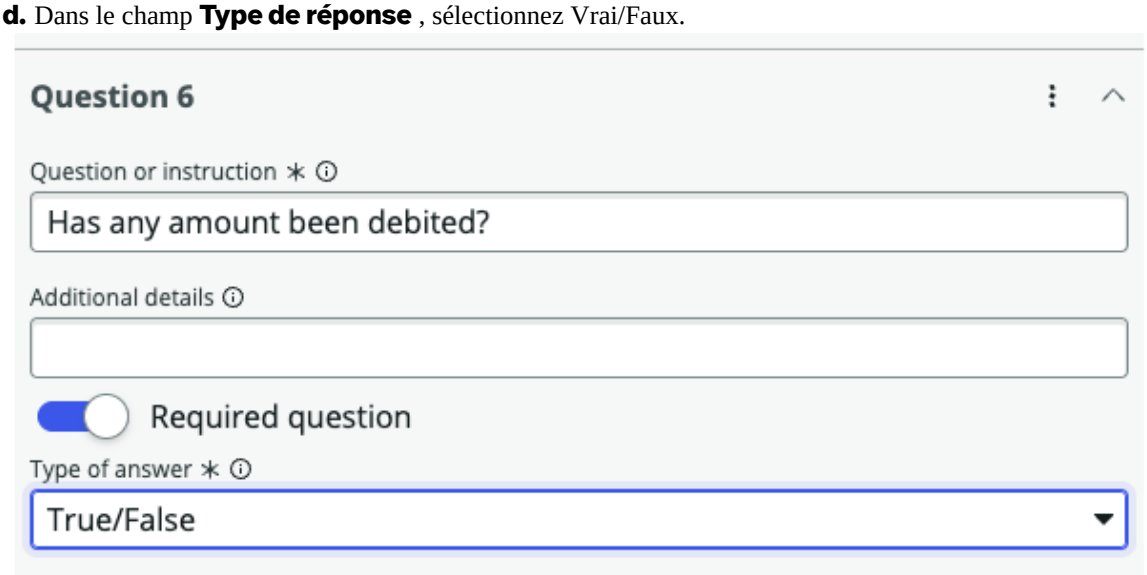
10. Configurez la question 6.

a. Sélectionnez le bouton **Ajouter une question** .

b. Dans le champ **Question ou instruction** , saisissez Un montant a-t-il été débité ?.

c. Faites de cette question une question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .

d. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Vrai/Faux.



11. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Ajoutez des chemins d'accès et configurez des conditions pour les transactions lorsque la question ou le nœud de conseil suivant s'affiche dans une arborescence de décision.

Configurer les chemins avec des conditions indiquant si le montant est débité ou non

Configurez les chemins d'accès avec des conditions pour déterminer la question ou le nœud de conseil suivant qui s'affiche dans une arborescence de décision.

Traduction automatique

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

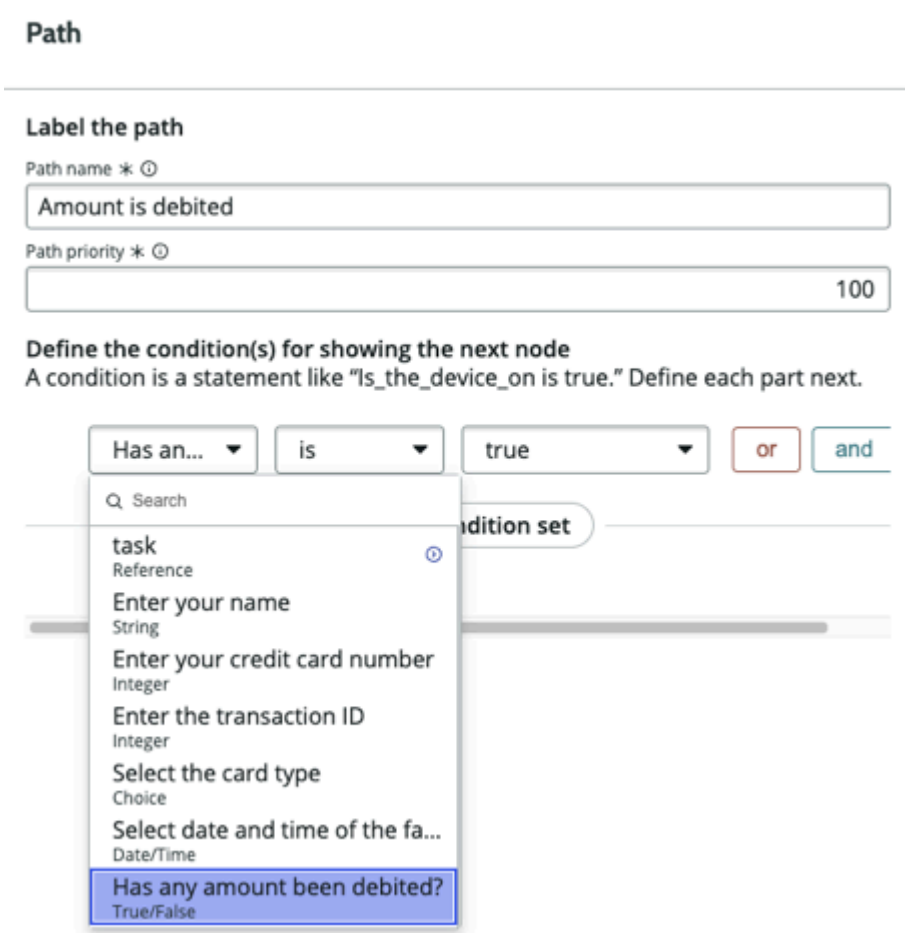
- Si un montant est débité lors d'une transaction échouée, le chemin qui mène au guide de suivi Lancer la transaction est emprunté.
- Si aucun montant n'est débité lors d'une transaction ayant échoué, le chemin qui mène au nœud de question suivant est emprunté.

Configurer le chemin d'accès pour la condition de montant débité

Configurez un chemin d'accès pour la condition montant débité pour le nœud de conseil suivant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un client répond que le montant est débité de la carte de crédit, le chemin qui mène au conseil Lancer le suivi de la transaction est emprunté.



Procédure

1. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez l'icône Ajouter un ⊕) sur le nœud de démarrage.
   Un nouveau chemin et un nouveau nœud sont ajoutés au canevas.

Traduction automatique

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



2. Sélectionnez le nouveau chemin.
3. Dans le champ **Nom du parcours** , saisissez Montant débité.
4. Dans le champ **Priorité du chemin** , saisissez 100.
5. Sélectionnez les champs appropriés pour définir la condition « Un montant a-t-il été débité ? | est | vrai".
6. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Configurez un nœud de conseil qui permet aux agents de lancer le suivi des transactions en cas d'échec.

Configurer le chemin d'accès pour la condition de montant non débité

Configurez un chemin d'accès pour la condition montant-not-débité pour le nœud de question suivant.

Avant de commencer

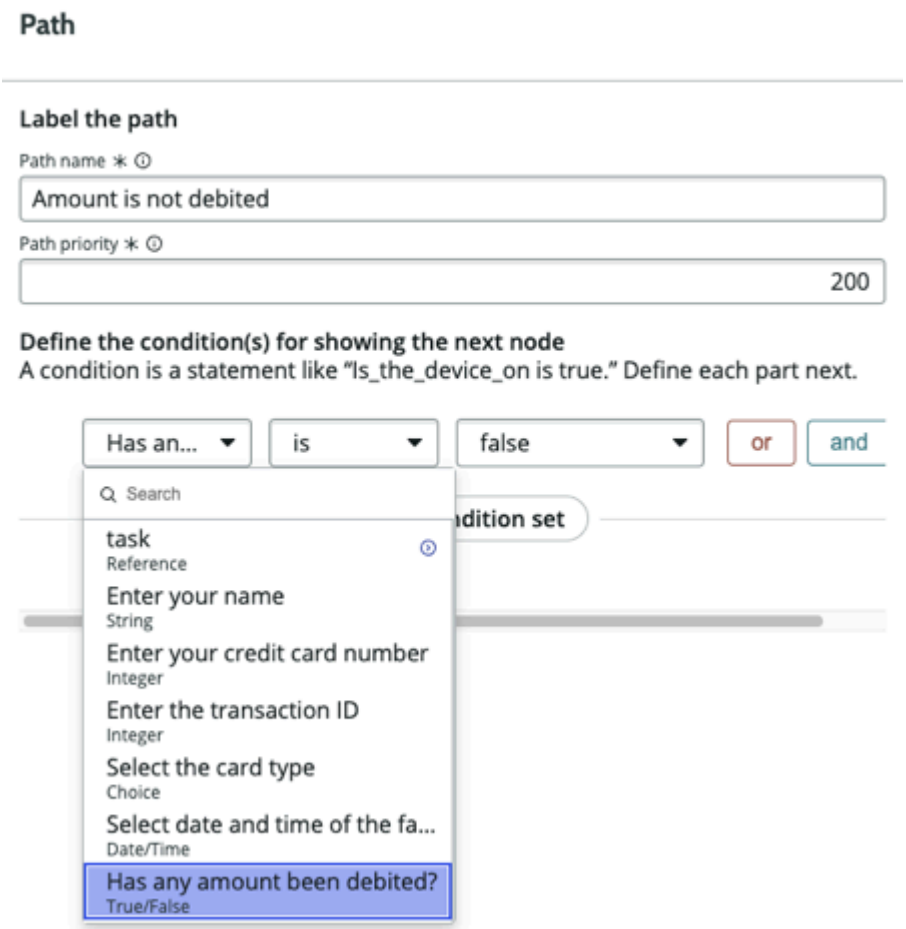
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client répond que le montant n'est pas débité de la carte de crédit, le chemin qui mène au nœud de question suivant est emprunté. Le nœud de question demande les codes d'échec que l'utilisateur a reçus.

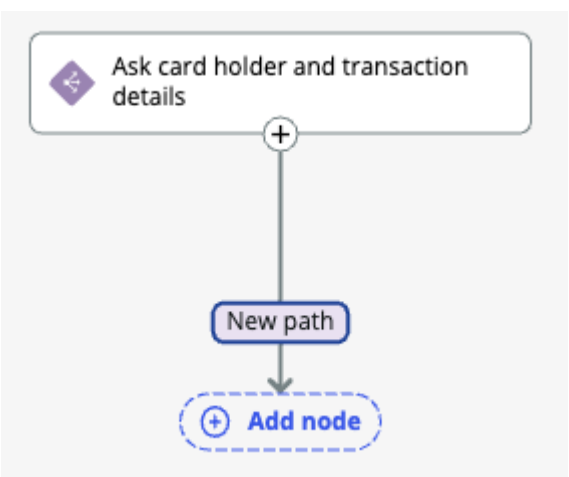
Traduction automatique

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



Procédure

1. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez l'icône Ajouter un ⊕) sur le nœud de démarrage. Un nouveau chemin et un nouveau nœud sont ajoutés au canevas.



2. Sélectionnez le nouveau chemin.
3. Dans le champ **Nom du parcours** , saisissez Le montant n'est pas débité.
4. Dans le champ **Priorité du chemin** , saisissez 200.
5. Sélectionnez les champs appropriés pour définir la condition « Un montant a-t-il été débité ? | est | faux".
6. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Configurez un nœud de questions pour demander les codes d'échec que le client a reçus après l'échec de la transaction.

Configurer un nœud de conseil pour initier le suivi de la transaction

Configurez un nœud de conseil afin Générateur d'arbre de décision que les agents puissent initier le suivi des transactions.

Avant de commencer

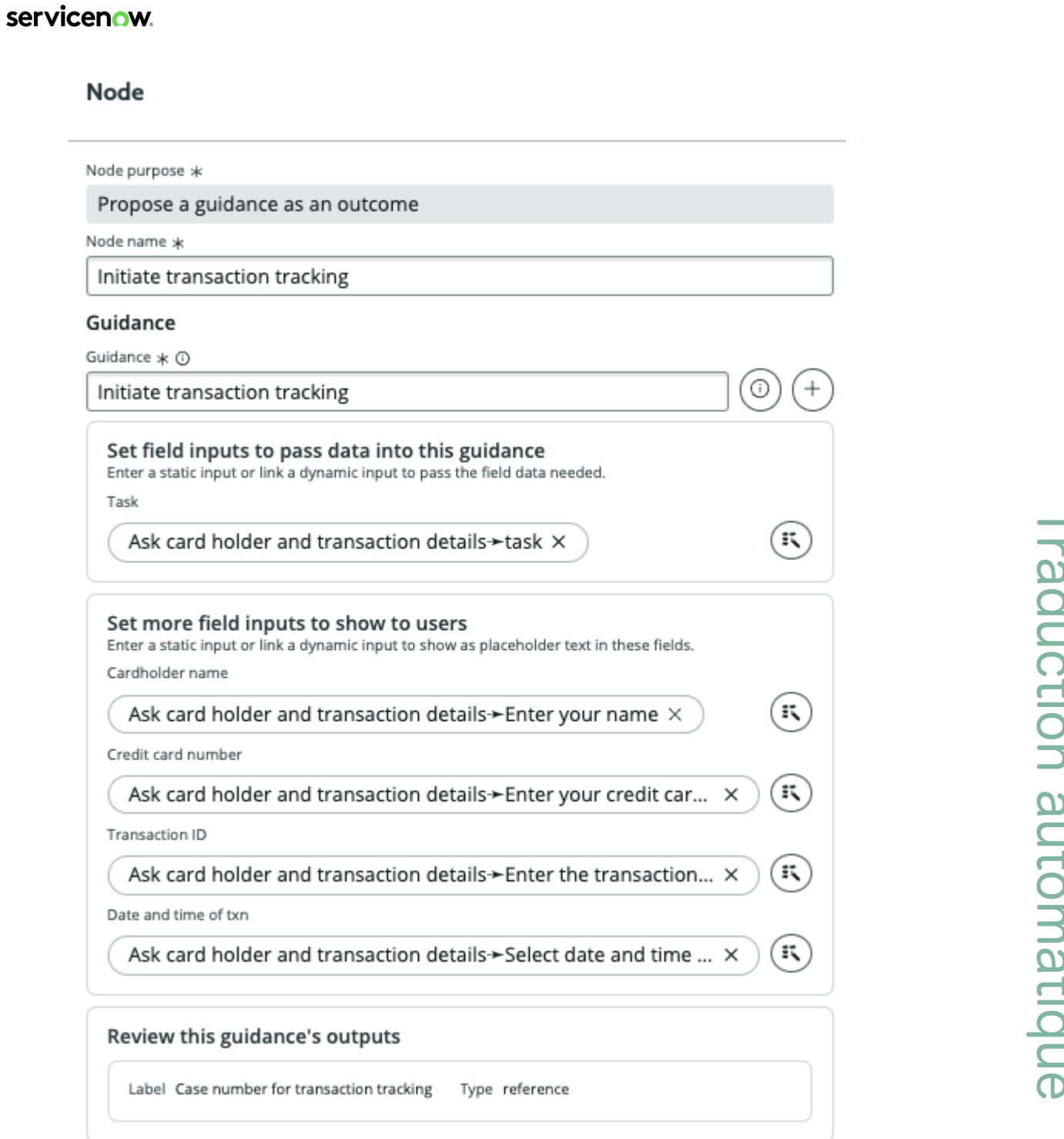
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le client répond que l'argent est débité après un échec de transaction, les agents peuvent créer un ticket pour lancer le suivi de la transaction.

Traduction automatique

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

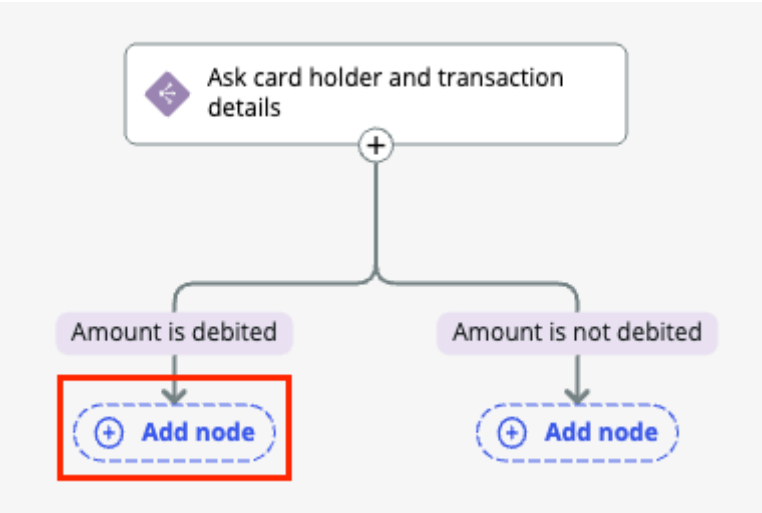


Traduction automatique

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

Procédure

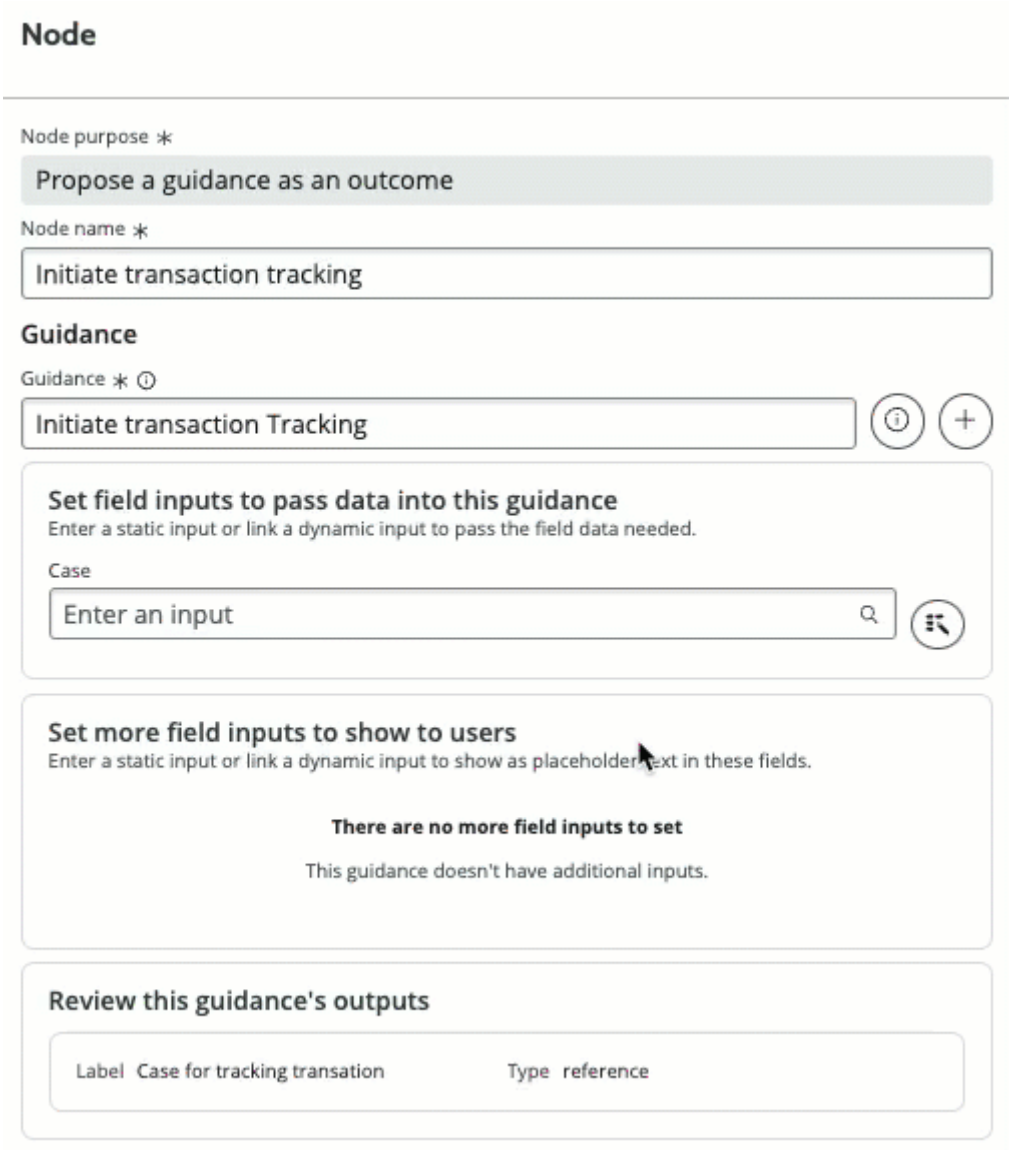
1. Sélectionnez **Ajouter un nœud** sur le chemin d’accès Amount-is-debited.



2. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Proposer un conseil comme résultat** pour configurer un nœud de conseil.
   Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.
3. Dans le champ **Nom du nœud** , saisissez `Initier le suivi des transactions`.
4. Dans le champ **Conseil** , sélectionnez Initier le conseil de suivi des transactions.
5. Dans la section **Définir les entrées de champ pour transmettre des données dans cette section de conseil** , liez l’entrée de tâche à partir du nœud de question précédent.

Traduction automatique

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



6. Dans la section **Définir d'autres entrées de champ à montrer aux utilisateurs** , liez les entrées de guidage aux entrées du nœud de question précédent.

   a. Sélectionnez l'icône d'entrée de lien (icône) en regard du champ.

   b. Sélectionnez le nœud de question précédent et la question dans la liste.
   La réponse fournie à la question est mappée à l'entrée de conseil pendant l'exécution.

7. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Procédez comme suit pour ajouter le nœud de question suivant :

1. Ajoutez un nouveau chemin d'accès en sélectionnant l'icône Ajouter un ⊕) sur le nœud de conseil Lancer le suivi des transactions.

   Vous pouvez ajouter un nœud de question uniquement après un nœud de conseil. L'exécution de l'arbre de décision se poursuit après l'exécution du conseil. La

Traduction automatique

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

configuration du chemin d'accès n'est pas obligatoire, car il ne peut y avoir qu'un seul nœud de question après un nœud de conseil.

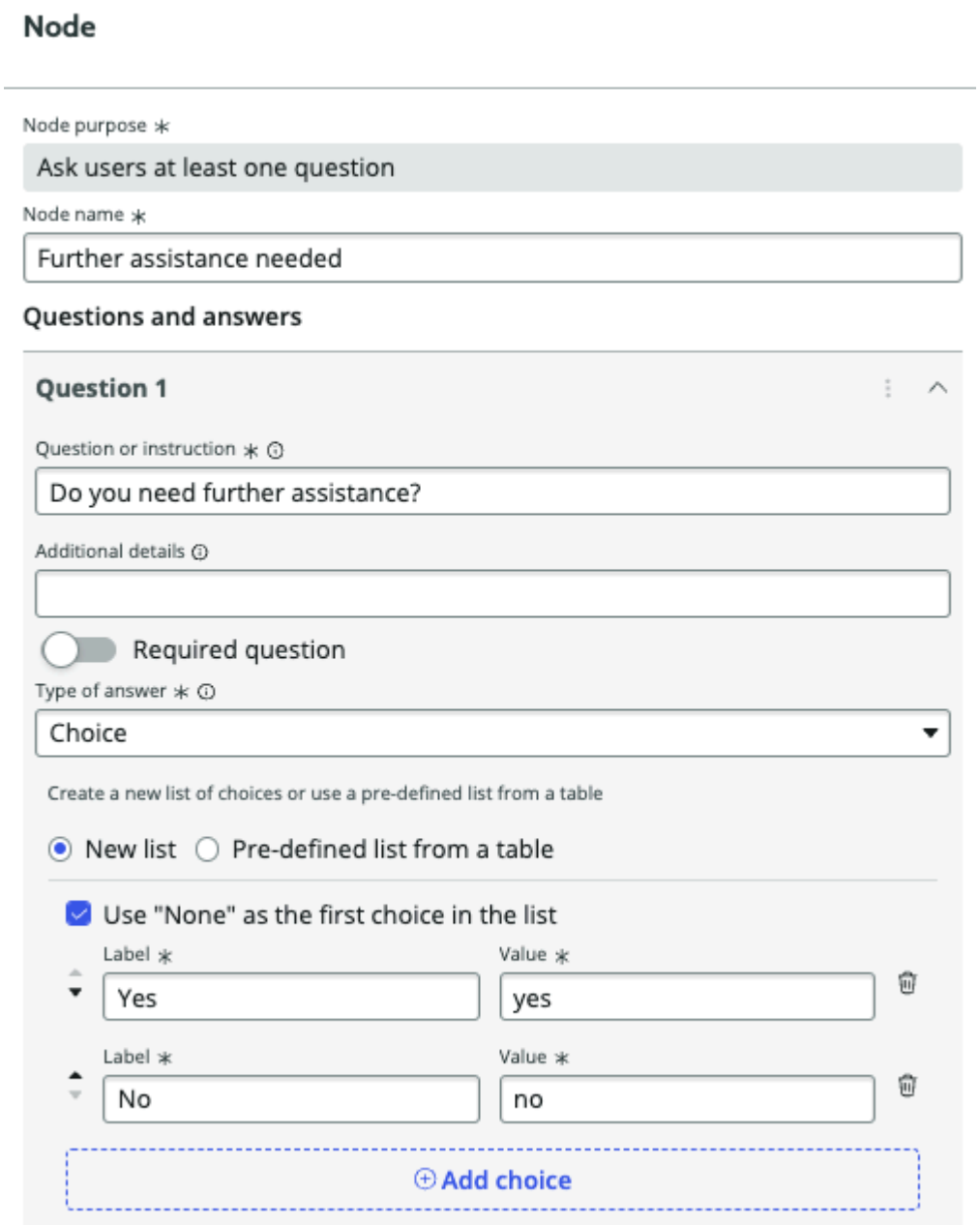
2. Configurer un nœud de question pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Configurer un nœud de question pour obtenir de l'aide supplémentaire

Ajoutez un nœud de question pour demander aux utilisateurs s'ils ont besoin d'une assistance supplémentaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Sélectionnez **Nouveau nœud** sur le chemin d'accès qui provient du conseil Lancer le suivi des transactions.
2. Dans le champ **Nom du nœud** , saisissez Assistance supplémentaire nécessaire.

Traduction automatique

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

3. Dans le champ **Question ou instruction** , saisissez Avez-vous besoin d'une assistance supplémentaire ?.
4. Faites de cette question une question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
5. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Choix.
6. Dans le champ **Étiquette** , entrez Oui pour la première option de la liste.
7. Sélectionnez **Ajouter un choix**.
8. Dans le champ **Étiquette** , entrez Non pour la deuxième option de la liste.
9. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Procédez comme suit pour ajouter le nœud de conseil suivant :

1. Configurer un parcours avec la condition « Avez-vous besoin d'une assistance supplémentaire ? | est | Oui". Pour plus d'informations et d'exemples, reportez-vous à Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision et Configurer les chemins avec des conditions indiquant si le montant est débité ou non.
2. Ajoutez un nœud de conseil et associez le conseil Autres options au chemin d'accès Oui. Pour plus d'informations et d'exemples, reportez-vous à Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision et Configurer un nœud de conseil pour initier le suivi de la transaction.

Configurer un nœud de question pour poser des codes d'échec

Ajoutez une question à demander concernant le code d'échec que le client a reçu après l'échec d'une transaction par carte de crédit.

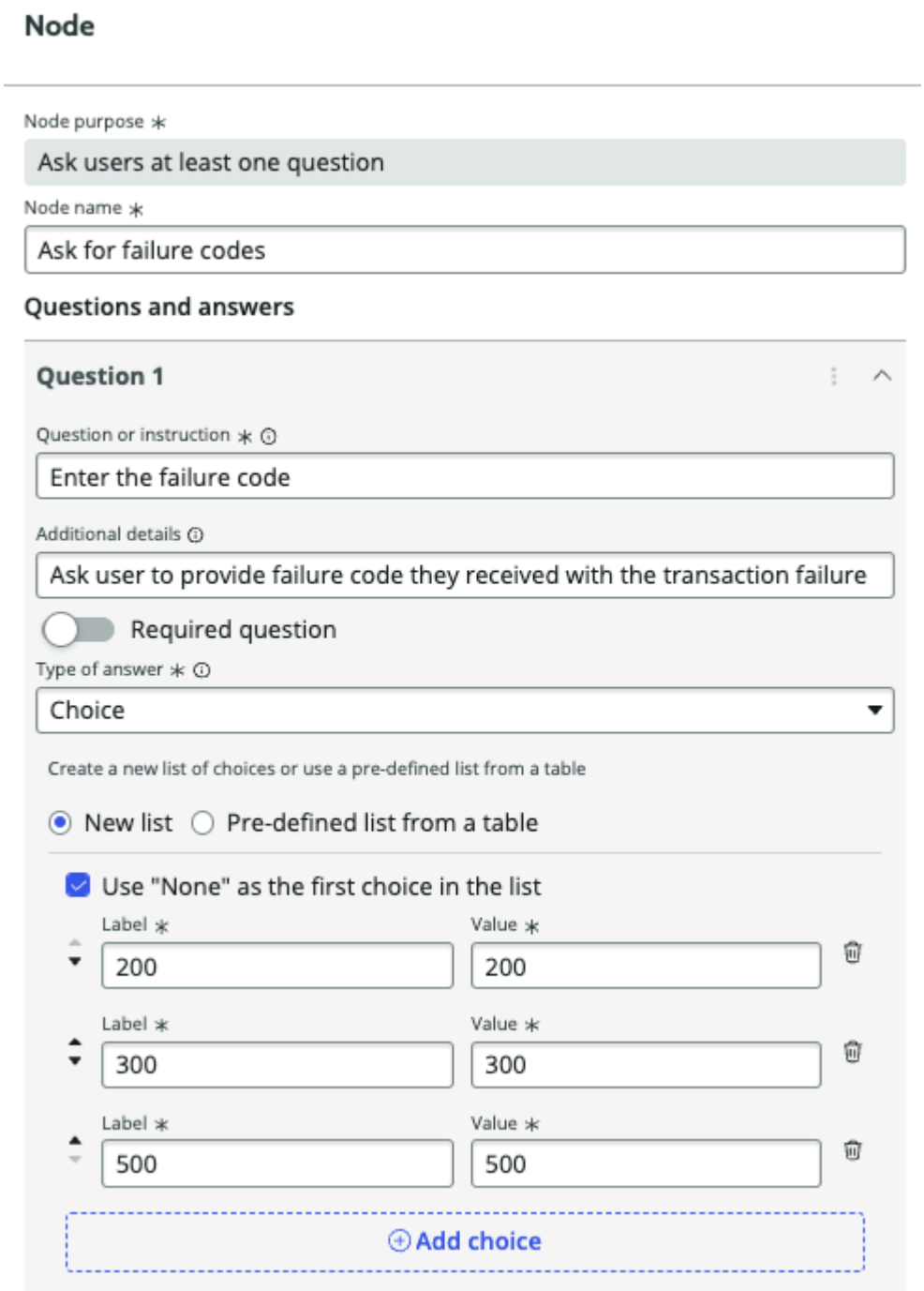
Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

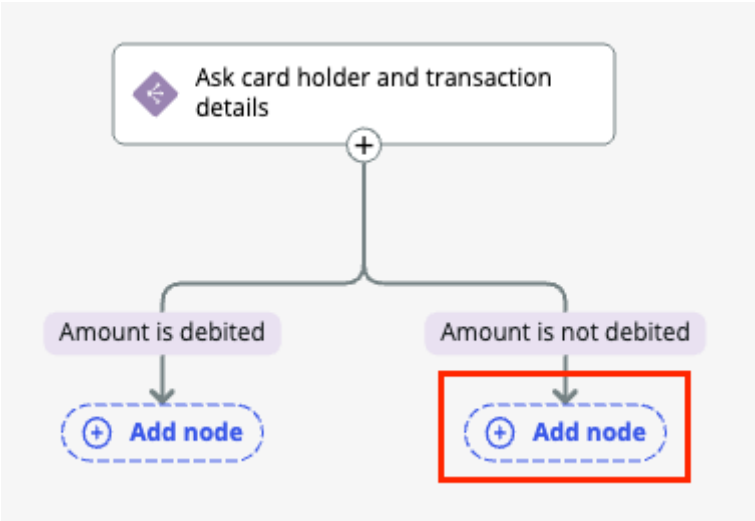


Traduction automatique

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

Procédure

1. Sélectionnez **Ajouter un nœud** sur le chemin Amount-not-debited.



2. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Poser aux utilisateurs au moins une question** pour configurer un nœud de question.
3. Dans le champ **Nom du nœud** , saisissez Demander des codes d'échec.
4. Dans le champ **Question ou instruction** , saisissez le code d'échec.
5. Faites de cette question une question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
6. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Choix.
7. Dans le champ **Étiquette** , saisissez le code d'échec 200 pour la première option de la liste.
8. Sélectionnez **Ajouter un choix**.
9. Dans le champ **Étiquette** , saisissez le code d'échec 300 pour la deuxième option de la liste.
10. Sélectionnez **Ajouter un choix**.
11. Dans le champ **Étiquette** , entrez le code d'échec 500 pour la troisième option de la liste.
12. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Configurez un chemin d'accès pour chaque code d'échec que le client peut recevoir après l'échec d'une transaction par carte de crédit.

Configurer des chemins d'accès pour différentes conditions de code d'échec

Configurez un chemin d'accès pour chaque condition de code d'échec afin de fournir des conseils appropriés aux agents.

Avant de commencer

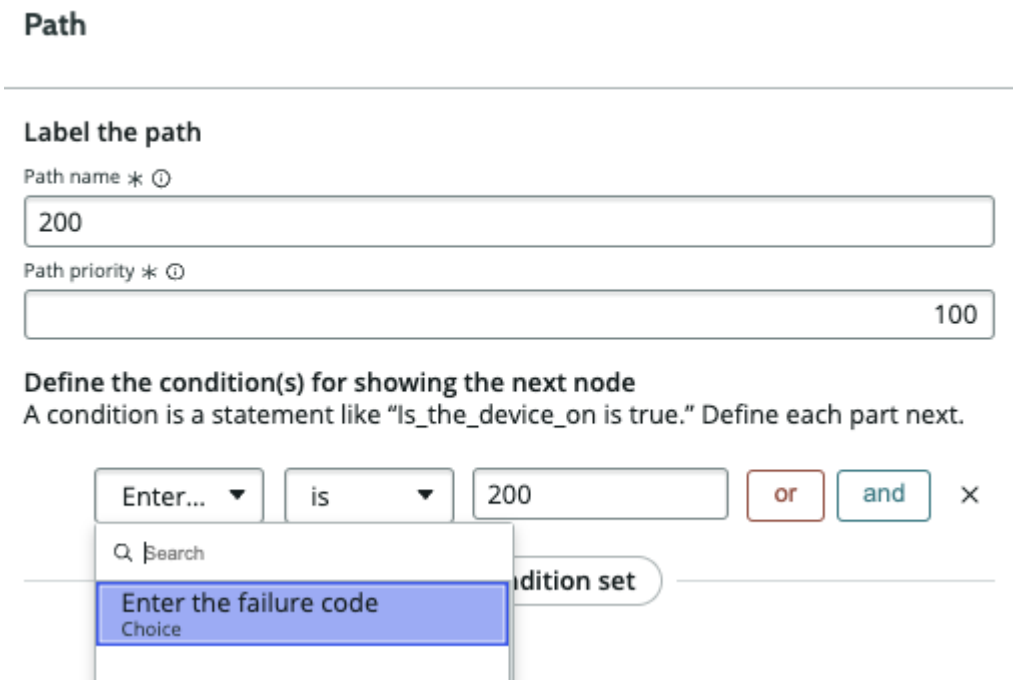
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le code d'échec reçu par le client est égal à 200, le chemin qui mène au conseil Réaffecter le ticket est emprunté.

Traduction automatique

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



Pour plus d'informations sur la configuration d'un parcours, reportez-vous à la section Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision.

Procédure

1. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez l'icône Ajouter un chemin d'accès (⊕) sur le nœud de question Demander des codes d'échec.
   Un nouveau chemin et un nouveau nœud sont ajoutés au canevas.
2. Sélectionnez le nouveau chemin.
3. Dans le champ **Nom du chemin** , saisissez 200.
4. Dans le champ **Priorité du chemin** , saisissez 100.
5. Sélectionnez les champs appropriés pour définir la condition « Entrez le code d'échec | est | vrai".
6. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Configurer les chemins d'accès pour d'autres codes d'échec :

- Code d'échec 300 : ce chemin d'accès mène au conseil Créer une commande de travaux.
- Code d'échec 500 : ce chemin d'accès mène au conseil Affecter un technicien informatique.

Associer des conseils pour différents codes d'échec

Associez des conseils à des chemins d'accès avec différentes conditions de code d'échec.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Associez un guidage au chemin 200.

a. Sélectionnez **Ajouter un nœud** dans le chemin 200.

b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Proposer un conseil comme résultat** pour configurer un nœud de conseil.
Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.

c. Dans le champ **Nom du nœud** , saisissez Réaffecter ce ticket.

d. Dans le champ **Conseils** , sélectionnez le conseil Réaffecter le ticket.

e. Dans la section **Définir d'autres entrées de champ à montrer aux utilisateurs** , mappez les entrées en sélectionnant l'icône d'entrée Lien (icône) en regard du champ et en sélectionnant une entrée de conseil dans la liste.

f. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

2. Associez un conseil au chemin 300.

a. Sélectionnez **Ajouter un nœud** dans le chemin 300.

b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Proposer un conseil comme résultat** pour configurer un nœud de conseil.
Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.

c. Dans le champ **Nom du nœud** , saisissez Créer une commande de travaux.

d. Dans le champ **Conseils** , sélectionnez le guide Créer une commande de travaux.

e. Dans la section **Définir d'autres entrées de champ à montrer aux utilisateurs** , mappez les entrées en sélectionnant l'icône d'entrée Lien (icône) en regard du champ et en sélectionnant une entrée de conseil dans la liste.

f. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Traduction automatique

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

3. Associez un guidage au chemin 500.

   a. Sélectionnez **Ajouter un nœud** dans le chemin 500.

   b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Proposer un conseil comme résultat** pour configurer un nœud de conseil.
   Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.

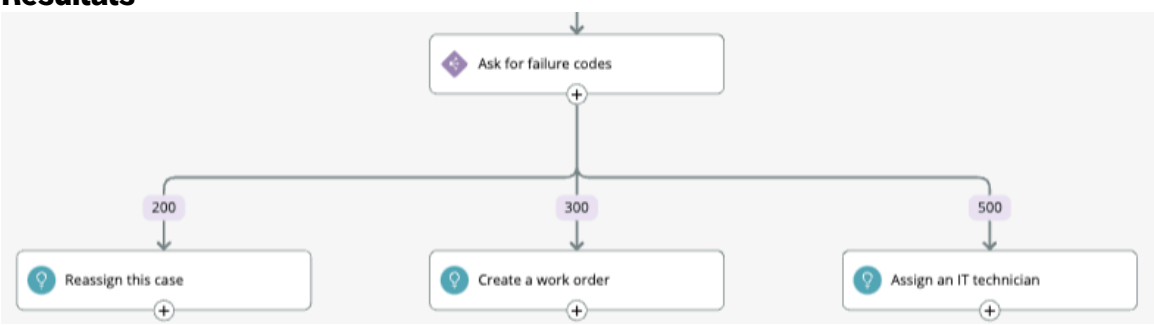
   c. Dans le champ **Nom du nœud** , saisissez Affecter un technicien informatique.

   d. Dans le champ **Conseils** , sélectionnez le conseil Affecter un technicien informatique.

   e. Dans la section **Définir d'autres entrées de champ à montrer aux utilisateurs** , mappez les entrées en sélectionnant l'icône d'entrée Lien (icône) en regard du champ et en sélectionnant une entrée de conseil dans la liste.

   f. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Résultats



Activer l'arborescence de décision Résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit

Validez et activez l'arborescence de décision terminée afin de pouvoir l'utiliser dans des playbooks, dans des enregistrements de tickets ou comme recommandations dans Actions recommandées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous activez l'arborescence de décision terminée, Générateur d'arbre de décision recherche des erreurs telles que des informations manquantes, des mappages d'entrée non valides dus à des changements dans les entrées de nœud précédentes ou des entrées de guidage manquantes. Une fois toutes les erreurs résolues, vous pouvez valider et activer l'arborescence de décision.

Si vous modifiez une arborescence de décision activée, n'oubliez pas de réactiver l'arborescence de décision pour afficher l'arborescence de décision mise à jour dans un espace de travail.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez **Activer**.
   - Si votre arbre de décision contient des erreurs, des icônes d'erreur et des messages d'alerte s'affichent. Vous devez résoudre les erreurs avant de pouvoir activer l'arborescence de décision. Pour plus d'informations, consultez Notifications d'erreurs de validation dans Générateur d'arbre de décision.
   - S'il n'y a pas d'erreur, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
2. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Activer maintenant**.
   Un message de réussite avec des instructions sur la prochaine action à effectuer s'affiche.

Résultats

- L'état de l'arborescence de décision passe de **Non actif** à **Actif**.
- Le bouton **Activer** est désactivé.

Que faire ensuite

- Configurez les actions recommandées pour utiliser l'arborescence de décision activée comme recommandation. Les recommandations s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel d'un espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter Décisions guidées à Actions recommandées.
- Configurez Playbooks pour utiliser l'arborescence de décision activée dans le cadre d'un playbook dans un onglet d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter Décisions guidées aux playbooks.

Installer l'application Décisions guidées Experience

Vous pouvez installer l'application Décisions guidées Experience (sn_ga_exp) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Guided Decisions Experience 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

Les éléments suivants sont installés avec Décisions guidées Experience :

- Modules d'extension
- Tables
- Rôles
- Conseils

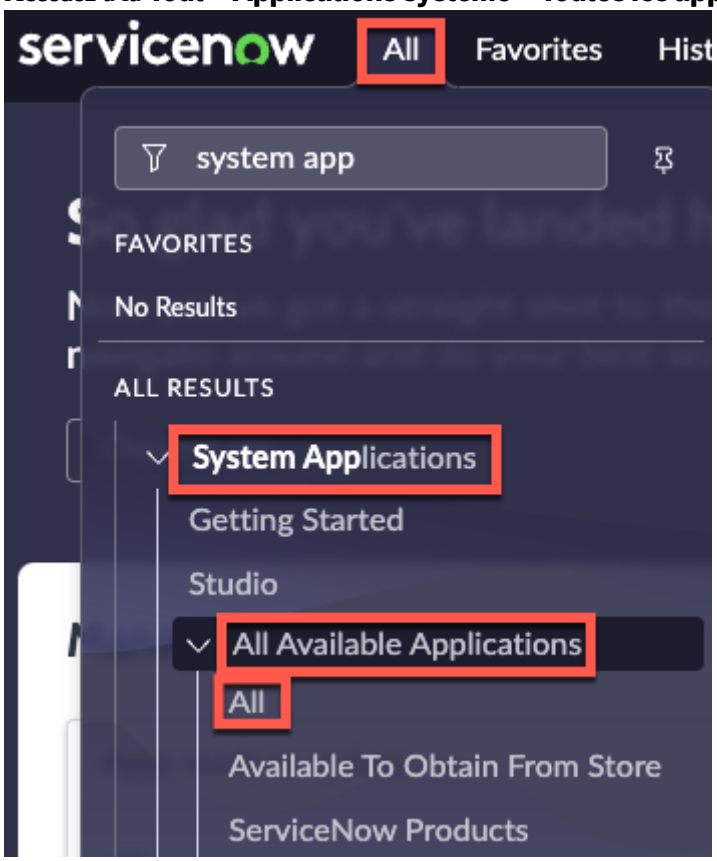
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Décisions guidées l'expérience.

Traduction automatique

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

Procédure

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



2. Trouvez l'application Décisions guidées Experience (sn_ga_exp) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

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

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

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

Composants installés avec Décisions guidées l'expérience

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Experience, notamment des Décisions guidées tables, des rôles et des conseils.

Tables

Les tables suivantes sont ajoutées à votre instance avec l'activation de l'expérience Décisions guidées .

Tables ajoutées avec l'activation de l'expérience de décisions guidées

Table	Description
Arbre de décision [ga_decision_tree]	Stocke les détails de toutes les arborescences de décision.
Nœud de l'arborescence de décision [ga_decision_tree_node]	Stocke les détails de tous les nœuds de l'arborescence de décision dans chaque arborescence de décision.
Mappage d'entrée de décision [ga_decision_input_mapping]	Stocke les détails du mappage d'entrée tels que le nœud source, l'entrée source, le nœud de destination et l'entrée de destination.
Version de l'arbre de décision [ga_decision_tree_version]	Stocke les versions des arbres de décision avec les états.

Rôles

Les rôles suivants sont ajoutés à votre instance avec l'activation de , Décisions guidées Experience et Actions recommandées des modules d'extensionDécisions guidées.

Rôles ajoutés avec Décisions guidées et Actions recommandées

Rôle	Description	Contient des rôles
Auteur de l'arbre de décision [decision_tree_author]	Crée, affiche, met à jour et supprime des arborescences de décision. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement attribué aux gestionnaires du service client.	• decision_table_admin • sn_gd_guidance.guidance_manager • decision_tree_user **Remarque :** Inclus avec le Décisions guidées plugin.
Utilisateur de l'arbre de décision [decision_tree_user]	Affiche les arborescences de décision. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement attribué aux agents du service client.	• decision_table_reader • sn_gd_guidance.guidance_user **Remarque :** Inclus avec le Décisions guidées plugin.

Traduction automatique

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

Rôles ajoutés avec Décisions guidées et Actions recommandées (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
Gestionnaire de conseils [sn_gd_guidance.guidance_manager]	Crée, affiche, met à jour et supprime les conseils, qui sont le résultat d'une arborescence de décision. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement attribué aux gestionnaires du service client.	sn_gd_guidance.guidance_user **Remarque :** Inclus avec le module d'extension Décisions guidées - Guidance.
Utilisateur de conseil [sn_gd_guidance.guidance_use	Affiche les conseils. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement attribué aux agents du service client.	uxframework_user **Remarque :** Inclus avec le module d'extension Décisions guidées - Guidance.
Auteur du playbook [pd_content_author]	Ajoute des arborescences de décision et des conseils à un nouveau playbook ou un playbook existant mis à la disposition des agents de service client depuis leur espace de travail.	• sn_gd_core.decision_tree_user • pd_shared.user • pd_trigger_author
Auteur de Générateur de ressources [sn_nb_action.resource_generator_author]	Configure les générateurs de ressources.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author **Remarque :** Inclus avec le Actions recommandées plugin.
Auteur de Définition de tendance [sn_nb_action.trend_definition_author]	Configure les définitions de tendances.	**Remarque :** Inclus avec le Actions recommandées plugin.

Conseils

L'application Décisions guidées Experience inclut les conseils décrits dans le tableau suivant.

Conseils impliqués dans les décisions guidées

Conseil	Description
Appliquer la résolution à partir d'un ticket résolu	Permet aux agents d'appliquer une résolution à partir des tickets résolus

Traduction automatique

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

Conseils impliqués dans les décisions guidées (suite)

Conseil	Description
	recommandés en cliquant sur le bouton **Résoudre le ticket** sur une carte. L'action copie les notes de résolution et le code de résolution du ticket résolu dans la section Informations sur la fermeture du ticket en cours. L'état du ticket actuel bascule sur résolu.
Communiquer la solution de contournement	Permet aux agents de communiquer une solution de contournement à partir d'un enregistrement de problème recommandé en cliquant sur un bouton **Communiquer la solution de contournement** sur une carte. L'action ouvre le conseil dans le panneau latéral. Les conseils montrent la solution de contournement à partir de l'enregistrement de problème et fournissent un champ de note permettant à l'agent d'ajouter des notes supplémentaires. Les solutions de contournement et les notes sont ajoutées dans les notes de travail et l'enregistrement du problème est lié au ticket actuel.
Créer une tâche de ticket	Permet aux agents de créer une tâche de ticket pour le ticket actuel en cliquant sur un bouton **Créer** sur une carte, ce qui ouvre les conseils dans le panneau latéral où l'agent peut saisir un objet pour une nouvelle tâche de ticket et l'envoyer.
Créer une commande de travaux	Permet aux agents de créer une commande de travaux pour un ticket en cliquant sur un bouton **Créer** sur une carte. Crée une tâche de commande de travaux et l'ouvre dans un sous-onglet.
Lien vers un défaut existant	Permet aux agents de lier un défaut existant au ticket actuel en cliquant sur un bouton **Lien vers le défaut** sur une carte. Cela permet de lier le défaut au ticket et de mettre à jour les notes de travail.
Lien vers un ticket ouvert existant	Permet aux agents de lier le ticket actuel à un ticket ouvert existant en cliquant sur le bouton **Lier à ce ticket** sur une carte.

Traduction automatique

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

Conseils impliqués dans les décisions guidées (suite)

Conseil	Description
	L'action définit le ticket ouvert comme parent du ticket actuel.
Recommandation d'offre	Permet aux agents de recommander la mise à niveau d'un produit vers le modèle de produit fourni.
Proposer une résolution	Permet aux agents de saisir des notes de résolution et un code de résolution pour un ticket en cliquant sur un bouton **Proposer une solution** sur une carte.
Lire un message au client	Permet à un agent d'indiquer qu'un message a été lu au client au cours d'un appel en cliquant sur le bouton **Marquer comme lu sur** une carte et en ajoutant le message aux notes de travail.
Réaffecter le ticket	Permet aux agents de réaffecter le ticket actuel à un groupe d'affectation recommandé en cliquant sur un bouton **Réaffecter** sur une carte, ce qui ouvre les conseils dans un panneau latéral où l'agent peut entrer des notes. Le ticket actuel est réaffecté à un autre groupe d'affectation et les notes de travail sont mises à jour.
Examiner et joindre l'article	Permet aux agents d'examiner un article de la base de connaissances recommandé dans le panneau latéral contextuel. Ils peuvent le faire en cliquant sur le bouton **Réviser et joindre l'article** sur une carte, ce qui ouvre l'article dans le panneau latéral. Dans le panneau latéral, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes : • Examiner l'article. • Joindre l'article au ticket. • Marquer l'article comme utile. • Ouvrez l'article dans un sous-onglet.

Traduction automatique

Configuration des conseils et des arborescences de décision

Configurez les conseils et les arborescences de décision pour résoudre les problèmes des clients plus rapidement et fournir une résolution standardisée.

Une arborescence de décision est un processus de dépannage structuré que les agents de service doivent suivre. Pour plus d'informations, voir Configuration des décisions guidées.

Le processus de configuration comprend les tâches répertoriées dans la table suivante.

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

Tâches de configuration des arbres de conseil et de décision

Étape	Description
Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale	Configurez des conseils pour fournir des actions à vos agents.
Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision	Configurez les arborescences de décision que les agents peuvent utiliser pour résoudre les problèmes des clients. Vous pouvez créer des arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision uniquement.
Modifier les arborescences de décision dans Interface utilisateur principale	Modifiez les arborescences de décision que vous avez créées Interface utilisateur principale pour améliorer ou étendre le processus de dépannage. Seule la modification des arborescences de décision existantes est prise en charge dans Interface utilisateur principale. Vous pouvez créer des arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision uniquement.
Ajouter Décisions guidées à Actions recommandées	Ajoutez des arborescences de décision aux actions recommandées, afin que les agents puissent prendre les mesures pertinentes dans un processus de dépannage basé sur un contexte d'enregistrement.
Ajouter Décisions guidées aux playbooks	Ajoutez des arborescences de décision aux playbooks, afin que les agents puissent proposer une résolution dans un processus de dépannage de leurs tickets.
Ajouter Décisions guidées à Portail de services	Ajoutez des arborescences de décision à Portail de services, afin que les utilisateurs internes puissent utiliser le libre-service ou résoudre leurs problèmes.

Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale

Créez un conseil dans afin Interface utilisateur principale de pouvoir lier le conseil au nœud de conseil d'une arborescence de décision. Par exemple, votre agent peut joindre un article de la base de connaissances ou proposer une solution à un client pour aider à résoudre un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gd_guidance.guidance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations d'aperçu apparaissent sur la Actions recommandées carte dans le panneau latéral contextuel. L'expérience d'aperçu ne s'applique qu'à Actions recommandées, où les agents peuvent afficher les aperçus des recommandations avant de les lancer.

Les Playbooks n'ont pas d'expérience de prévisualisation, car les arbres de décision sont intégrés et considérés comme lancés déjà dans les Playbooks.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Conseils**.
2. Créez un conseil.
   a. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Conseils.
   b. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour les conseils.
   c. Dans le champ **Description** , saisissez une brève description du conseil.
   d. **Facultatif :** Mettez les conseils à la disposition de plusieurs agents travaillant sur le ticket en cochant la case **Action disponible pour plusieurs utilisateurs** .
   Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, un seul agent peut travailler sur n'importe quel conseil. Lorsque le premier agent travaille sur le conseil et que l'état est En cours, Terminé ou Erreur, les autres agents ne peuvent pas voir ce conseil.
   e. **Facultatif :** Autorisez les agents à revenir au nœud précédent, à modifier les nœuds précédents ou à réexécuter les conseils dans l'expérience d'exécution d'une arborescence de décision en sélectionnant **Autoriser les utilisateurs à réexécuter les conseils**.
3. Créez une ou plusieurs entrées pour le conseil.
   Les entrées sont les variables ou informations dont le système a besoin pour exécuter le guidage. Vous pouvez utiliser des entrées à plusieurs endroits, par exemple pour l'expérience d'aperçu des conseils et les actions de conseil.
   a. Dans l'onglet Entrée de conseil, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Étiquette** , entrez un nom pour l'entrée.
   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de champ de l'entrée.
   Selon le type de champ que vous sélectionnez, vous devrez peut-être configurer des paramètres supplémentaires. Par exemple, si vous sélectionnez Référence comme type de champ, vous devez sélectionner une table de référence.
   d. Si l'entrée de conseil nécessite une action de l'agent, comme l'ajout d'informations à un champ, cochez la case **Est un champ de formulaire** .
   e. **Facultatif :** Entrez une **valeur par défaut**.
   f. Sélectionnez **Soumettre**.
4. **Facultatif :** Créez une ou plusieurs sorties pour le conseil.
   Les sorties constituent le résultat souhaité de l'action de conseil. Par exemple, si une action de conseil crée une tâche de ticket, la sortie de cette action peut renvoyer une référence à la tâche de ticket qui a été créée.
   a. Dans l'onglet Sortie de conseil, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Étiquette** , entrez un nom pour la sortie.

Traduction automatique

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

c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de champ de la sortie.
Selon le type de champ que vous sélectionnez, vous devrez peut-être configurer des paramètres supplémentaires. Par exemple, si vous sélectionnez Référence comme type de champ, vous devez sélectionner une table de référence.

d. **Facultatif :** Entrez une **valeur par défaut**.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

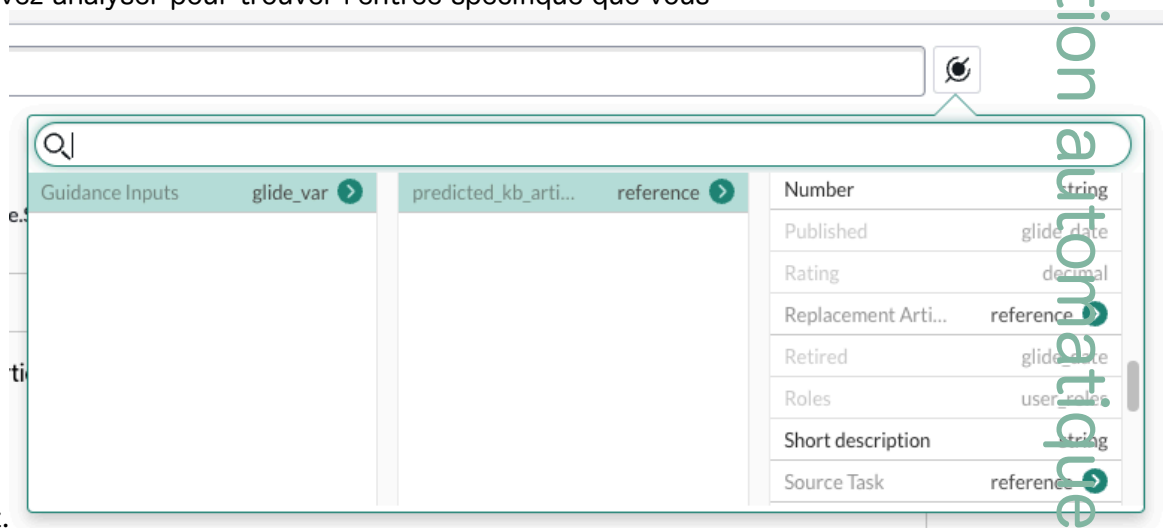
5. Configurez l'expérience en avant-première.

a. Sélectionnez l'onglet **Aperçu de l'expérience** .

b. Dans le champ **Titre de l'aperçu** , ajoutez un titre pour l'aperçu de conseil en tant que texte statique, contenu dynamique (valeurs de champ des entrées de conseil) ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique.

- Pour entrer du texte statique, tapez le texte dans le champ.
- Pour entrer du contenu dynamique, sélectionnez l'icône Sélecteur de) en regard du champ et sélectionnez une entrée de conseil dans la liste.

  Vous pouvez analyser pour trouver l'entrée spécifique que vous souhaitez.



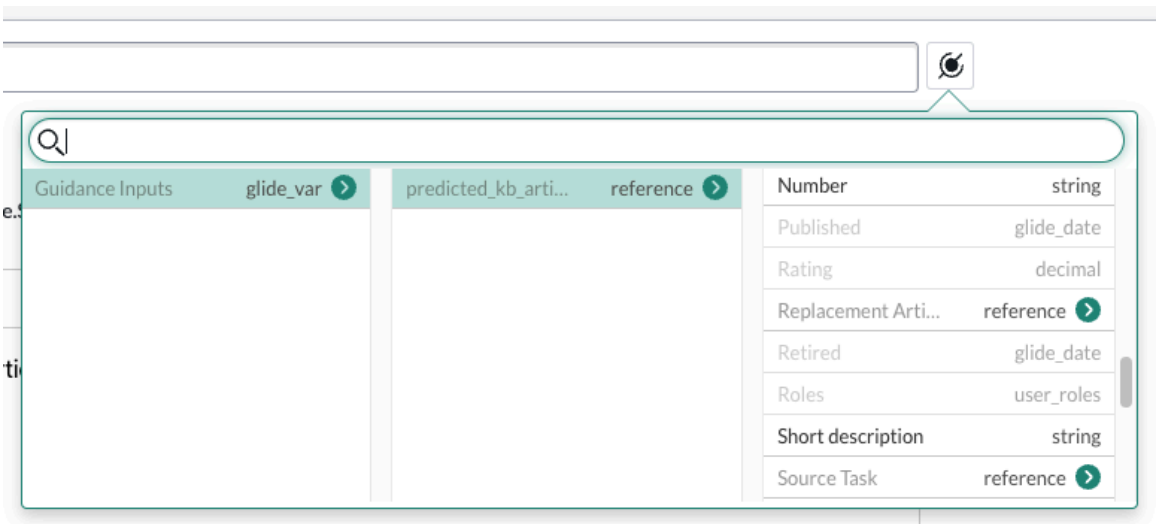
Ce champ peut contenir du texte statique, du contenu dynamique ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour sélectionner du contenu dynamique comme valeur de champ :

Traduction automatique

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

i. Sélectionnez l'icône Sélecteur de) en regard du champ **Titre de l'aperçu** .

ii. Sélectionnez une entrée de conseil dans la liste. Vous pouvez explorer à un autre niveau pour trouver l'entrée souhaitée.



c. Dans le champ **Champs à afficher** , sélectionnez les champs à afficher dans l'aperçu des conseils.

d. Dans le champ **Message** , créez un message pour l'aperçu des conseils.
Vous pouvez utiliser les outils disponibles dans l'éditeur de texte enrichi pour créer et mettre en forme le message. Ce champ peut inclure du texte et du contenu HTML comme des images, des vidéos et des liens.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Configurer l'expérience des détails des conseils pour Actions recommandées les cartes.

Configurer l'expérience des détails des conseils

Configurez un titre et une description de conseil qui sont affichés aux utilisateurs dans les actions recommandées ou les playbooks.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gd_guidance.guidance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations détaillées apparaissent dans des playbooks, dans un panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet pour Recommended Actions for Customer Service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste Conseils.
3. Configurez l'expérience détaillée pour le conseil dans l'onglet Expérience détaillée.
L'expérience détaillée est un message qui s'affiche pour les conseils et qui s'ouvre dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.

Traduction automatique

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

a. Dans le champ **Titre** , ajoutez un titre aux conseils de la vue détaillée.

b. Dans le champ **Message de conseil** , fournissez un message pour la vue de détail.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

- Personnaliser une expérience d'aperçu de conseil dans Générateur d'IU
- Personnaliser une expérience de détails de conseils dans le Générateur d'IU

Le processus de configuration d'un conseil est le même dans l'application Décisions guidées Experience et dans l'application Recommended Actions for Customer Service .

Créer une action de conseil pour un conseil

Configurez les actions que les agents peuvent entreprendre pour résoudre les tickets ou les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gd_guidance.guidance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste Conseils.
3. Dans la section du formulaire Actions d'orientation, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Action d'orientation.

Champ	Description
Conseil	Conseil auquel cette action est associée. Ce champ est en lecture seule.
Étiquette de l'action	Nom de cette action de conseil.
Étiquette Appel à l'action	Étiquette du bouton d'action qui apparaît sur la carte de recommandation dans le panneau latéral contextuel. Par exemple, **Examiner et joindre un article** ou **Proposer une solution**.
Comportement de l'action	Comportement sélectionné pour l'action de conseil : ○ **Clic unique** : l'action est lancée et terminée en un clic et la carte se déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau latéral. Utile pour les actions simples telles que l'escalade d'un ticket. ○ **Ouvrir dans le panneau latéral contextuel** : l'action s'ouvre dans une vue détaillée dans le panneau latéral. L'agent peut examiner les détails dans le panneau latéral, notamment le contenu d'un article de la base de connaissances. ○ **Ouvrir dans le sous-onglet** : l'action s'ouvre dans un onglet distinct. Vous pouvez configurer l'expérience d'aperçu pour tous les types de comportement d'action et configurer la vue de détail pour les actions qui s'ouvrent dans le

Traduction automatique

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

Champ	Description
	sous-onglet ou le panneau latéral contextuel. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience des détails des conseils. **Remarque :** Les actions qui s'ouvrent dans le panneau latéral contextuel ou dans le sous-onglet ne passent pas à l'état En cours. L'action passe à l'état En cours ou Terminé uniquement lorsque l'agent clique sur le bouton d'action dans la vue de détail.
Primaire	Désigne l'action de conseil comme une action primaire. Ce champ est activé par défaut. Une action primaire met en évidence l'action que l'agent doit effectuer et rend cette action disponible sous forme de bouton sur la carte de recommandation. **Remarque :** Un conseil ne peut avoir qu'une seule action de conseil primaire. Si ce champ n'est pas sélectionné, l'action de conseil est une action secondaire disponible via le menu Actions supplémentaires sur la carte de recommandation.
Demande	Application à laquelle cette action de conseil est associée. Ce champ est en lecture seule.
Automatisation de l'action de conseil	Flux associé à cette action de conseil.
Commande	Ordre de l'action.
Message d'achèvement	Message qui s'affiche en haut de la carte de recommandation lorsque l'action de conseil est terminée. Par exemple, **Article de la base de connaissances partagé**.

5. Selon le flux sélectionné dans le champ **Automatisation de l'action de conseil**, vous pouvez configurer les entrées de flux et les sorties de conseil.
   - Configurez les entrées de flux dans l'onglet **Entrées de flux d'automatisation** .
   - Configurez les sorties dans l'onglet **Sorties de conseil** .

     Ces champs peuvent contenir du texte statique, du contenu dynamique (valeurs de champ provenant des entrées de conseil) ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour utiliser le contenu dynamique, sélectionnez l'icône Sélecteur de ) en regard du champ et sélectionnez une entrée de conseil dans la liste.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Configurez un nœud de conseil et liez les conseils créés à ce nœud pour fournir des actions aux agents.

Traduction automatique

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

Créer une arborescence de décision dans Interface utilisateur principale

Créez une arborescence de décision que les agents peuvent utiliser pour résoudre les problèmes des clients.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les arborescences de décision sont créées pour la première fois dans Interface utilisateur principale. Vous configurez Générateur d'arbre de décision ensuite le nœud de départ et ajoutez des nœuds et des chemins d'accès pour créer une arborescence de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sur la page Arborescences de décision, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Arbre de décision

Champ	Description
Nom	Nom interne de l'arborescence de décision.
Étiquette de l'action	L'étiquette du bouton d'appel à l'action sur la Actions recommandées carte.
Description	La description de l'arborescence de décision à afficher sur la Actions recommandées carte.
Titre	Nom externe de l'arborescence de décision que les utilisateurs finaux ou les agents voient dans un espace de travail. Si le champ **Titre** est vide, le nom interne est affiché comme nom externe sur la Actions recommandées carte.
Afficher un bouton Abandonner	Affiche ou masque le bouton **Ignorer** qui annule le flux d'une arborescence de décision. Ce champ est activé par défaut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Un enregistrement d'arborescence de décision et un nœud de démarrage sont créés.

Que faire ensuite
Configurez un nœud de démarrage pour ajouter un ensemble initial de questions ou d'instructions à une arborescence de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision

Configurez les arborescences de décision à l'aide du visuel Générateur d'arbre de décisionno-code, qui fournit un canevas pour une représentation schématique des nœuds et de leurs chemins d'accès dans le cadre d'un processus de dépannage.

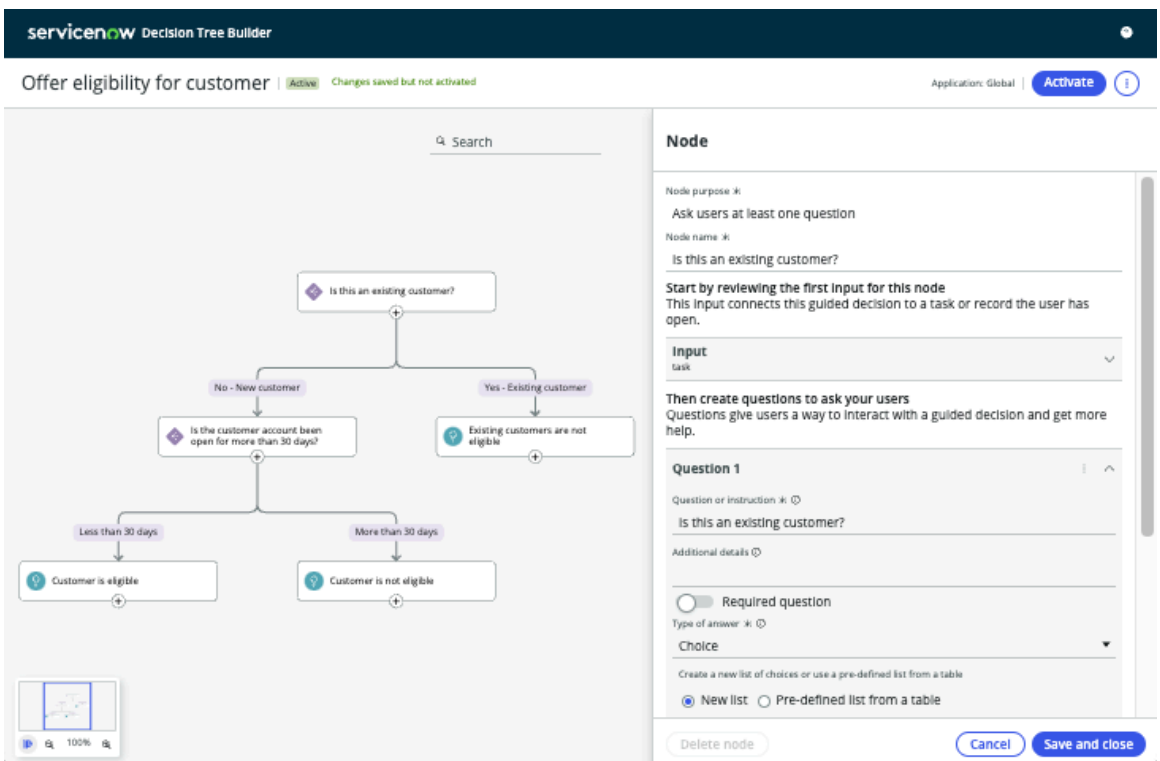
Traduction automatique

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

En tant que propriétaire de processus ou analyste d'entreprise, vous pouvez configurer *l'arborescence de décision* en ajoutant des nœuds, en définissant des chemins d'accès et en attachant des conseils via Générateur d'arbre de décision. Pour plus d'informations, consultez Nœuds de l'arborescence de décision.

Vous pouvez valider et activer une arborescence de décision en une seule action. Pour plus d'informations, consultez Activer une arborescence de décision.

Générateur d'arbre de décision toile



Accéder à Générateur d'arbre de décision

Vous pouvez y accéder Générateur d'arbre de décision en sélectionnant le bouton **Ouvrir dans le générateur** sur l'enregistrement de l'arborescence de décision.

Configuration des nœuds de questions et de conseils

Vous pouvez configurer un nouveau nœud en tant que nœud de question ou nœud de conseil. Lorsqu'un nœud de démarrage ou un nœud de question comporte plusieurs questions, vous pouvez supprimer une question ou modifier l'ordre des questions. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des questions ou des instructions à une arborescence de décision.

Les nœuds de conseil fournissent des actions aux agents pour résoudre ou escalader un problème client. Vous pouvez sélectionner un conseil dans la liste des conseils disponibles ou créer un conseil dans Interface utilisateur principale. Vous pouvez ensuite configurer les entrées de guidage en saisissant des valeurs statiques ou en réutilisant les entrées des nœuds précédents. Pour plus d'informations, consultez Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision.

Nœud de liaison

Vous pouvez configurer un nouveau nœud en tant que nœud de liaison pour lier une arborescence de décision enfant à l'arborescence de décision actuelle. Cette liaison

Traduction automatique

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

connecte l'exécution de l'arborescence de décision principale à une autre arborescence de décision lorsqu'une condition spécifique est remplie. Pour plus d'informations, consultez Lier une arborescence de décision activée à cette arborescence de décision.

Création de chemins d’accès pour les nœuds suivants

Un chemin d’accès dans une arborescence de décision relie un nœud à un autre. Vous pouvez configurer une condition pour définir quand le chemin d’accès doit être emprunté. La sélection de certaines réponses peut être une condition pour le parcours. L’ordre de priorité d’un chemin d’accès définit la priorité d’un tracé par rapport à un autre.

Pour plus d'informations, consultez Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision.

Modification d’un nœud ou d’un chemin d’accès

Lorsque vous modifiez les entrées des nœuds et leurs chemins d’accès, assurez-vous de mettre également à jour les nœuds suivants, car ils peuvent réutiliser les données de ces entrées.

Suppression d’un nœud ou d’un chemin d’accès

Notez les informations suivantes sur la suppression d’un nœud ou d’un chemin :

- Vous pouvez supprimer un nœud terminal s’il n’est connecté à aucun chemin ou nœud.
- La suppression d’un nœud terminal supprime le nœud de l’arborescence de décision, mais la configuration du chemin d’accès avant le nœud supprimé reste intacte.
- Vous ne pouvez pas supprimer un nœud ou un chemin intermédiaire.
- Lorsque vous supprimez le nœud de question après un nœud de conseil, le nœud de question et le chemin d’accès sont supprimés.

Entrées de liaison

Vous pouvez lier les entrées d’un nœud à un autre pour réutiliser les valeurs d’entrée des nœuds précédents. Vous pouvez utiliser des entrées liées pour créer des conditions de chemin. Pour plus d’informations sur le mappage d’entrée dans le nœud de question ou le nœud de conseil, reportez-vous à la section Liaison des entrées dans les nœuds de l’arborescence de décision.

Pour plus d'informations, consultez Réutiliser les réponses aux points de décision.

Information associée

Notifications d’erreurs de validation dans Générateur d'arbre de décision

Activer une arborescence de décision

Revenir à la version précédente de l’arbre de décision activé

Ajouter des questions ou des instructions à une arborescence de décision

Ajoutez les questions que vous souhaitez poser à vos clients ou les instructions que vous souhaitez leur fournir et configurez les types de réponses dans un nœud de démarrage dans Générateur d'arbre de décision.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le nœud de départ est le premier nœud d'une arborescence de décision. Il contient une entrée de tâche et au moins une question ou instruction. Vous pouvez configurer une ou plusieurs questions à poser aux clients ou des instructions à leur fournir.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez **Nouveau nœud**.
5. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez un nom pour le nœud de début.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Table de référence** , sélectionnez une table pour le type d'enregistrement.

   (Optional) La table que vous sélectionnez pour l'entrée de tâche ne doit pas nécessairement être une table de tâches. Par exemple, vous pouvez sélectionner une table de ticket, d'incident ou d'interaction pour le contexte d'enregistrement afin de recommander cette arborescence de décision dans un espace de travail.

   Remarque :
   Vous devez sélectionner la même table que la table de référence pour l'enregistrement de contexte dans Actions recommandées.

7. Dans la section Question 1, saisissez une question ou une instruction pour les clients.
   Vous pouvez ajouter une mise en forme du texte, des images ou des liens à l'aide des commandes situées en haut de la section Question 1.
8. **Facultatif :** Faites de cette question une question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
9. Sélectionnez le type de réponse à votre question.

   Pour obtenir une description des types de réponses, reportez-vous à la section Types de réponses aux questions.

   La réponse fournie par le client à une question peut être transmise à d'autres nœuds et chemins via le mappage d'entrée.

10. **Facultatif :** Lier les entrées pour réutiliser les réponses des nœuds précédents.
    Pour plus d'informations, consultez Réutiliser les réponses aux points de décision.
11. **Facultatif :** Ajoutez d'autres questions ou instructions.
12. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision

Types de réponses aux questions

Plusieurs types de réponses sont disponibles pour permettre aux agents de fournir des réponses aux questions d'une arborescence de décision.

Traduction automatique

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

Type de réponse

Choix	Description
Choix	Une liste de choix. Les types de listes sont les suivants : • **Nouvelle liste** : nouvelle liste de choix • **Liste prédéfinie à partir d'une table** : liste de choix existante à partir d'une table sélectionnée **Utiliser « Aucun » comme premier choix dans la liste** : Option pour ajouter **Aucun** comme valeur par défaut dans la liste.
Date	Date au format AAAA-MM-JJ
Date/ Heure	Date et heure au format AAAA-MM-JJ HH :MM :SS
Décimal	Nombre comprenant des décimales.
Entier	Nombre qui n'inclut pas de décimales.
Référence	Référence à un champ d'une autre table. Lorsque ce type de réponse est sélectionné, les champs suivants s'affichent : • **Table de référence** : table dans laquelle sélectionner un champ. • **Appliquer un filtre** : condition permettant de filtrer les résultats de la recherche. Par exemple, le champ Appelant de la table Incident fait référence à la table Utilisateur [sys_user].
Chaîne	Une ligne de texte. Lorsque ce type de réponse est sélectionné, le champ suivant s'affiche : **Nombre maximal de caractères** : limite de longueur de la chaîne de texte.
Vrai/ Faux	Case à cocher qui permet à l'utilisateur d'indiquer si la condition est vraie ou faux. Si cette option est sélectionnée, elle renvoie la valeur vrai.

Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision

Configurez un chemin d'accès pour Générateur d'arbre de décision définir les conditions d'affichage de la question ou du conseil suivant dans une arborescence de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer deux chemins d'accès ou plus à partir de n'importe quel nœud de question.

Étant donné que vous ne pouvez ajouter un nœud de question qu'après un nœud de conseil, la configuration du chemin d'accès n'est pas requise.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez l'icône Ajouter un ⊕) sur un nœud.
   Un nouveau chemin et un nouveau nœud sont ajoutés au canevas.
5. Sélectionnez le nouveau chemin.
6. Saisissez un nom pour le chemin d'accès.
7. Dans le champ **Priorité du chemin d'accès** , entrez un ordre de priorité pour ce chemin d'accès.
   Le chemin d'accès avec l'ordre de priorité le plus bas est exécuté en premier.
8. Configurez une ou plusieurs conditions en sélectionnant une question à partir du nœud précédent, un opérateur et la valeur d'une entrée.
   Par exemple, si le type de réponse est un nombre entier, vous pouvez définir une condition selon laquelle lorsqu'une valeur fournie par un client est supérieure à la valeur que vous spécifiez dans la condition, ce chemin doit être emprunté.

   Vous ne pouvez accéder aux entrées du nœud parent direct que lors de la configuration d'une condition pour le chemin d'accès.
9. **Facultatif :** Si un nœud de question comporte plusieurs questions, sélectionnez **Nouvel ensemble de conditions** pour définir une condition complexe pour une combinaison de réponses.
10. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Continuez à créer votre arbre de décision.

- Ajoutez une prochaine série de questions. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un ensemble de questions ou d'instructions de suivi dans une arborescence de décision.
- Fournir des conseils aux agents. Pour plus d'informations, voir Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision

Ajouter un ensemble de questions ou d'instructions de suivi dans une arborescence de décision

Configurez un nœud de questions pour Générateur d'arbre de décision ajouter des questions ou des instructions de suivi. Les réponses à ces questions mènent soit à un guide, soit à une autre série de questions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, ajoutez un nœud en sélectionnant l'icône Ajouter un chemin d'accès (icône ⊕) sur un nœud.
5. Sélectionnez **Ajouter un nœud**.
6. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Poser aux utilisateurs au moins une question** pour configurer un nœud de question.
7. Entrez un nom pour le nœud.

Traduction automatique

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

8. Dans la section Question 1, saisissez une question ou une instruction pour les clients.
9. **Facultatif :** Faites de cette question une question obligatoire en activant le champ **Question obligatoire** .
10. **Facultatif :** Entrez plus de détails relatifs à votre question ou à votre instruction dans le champ **Détails supplémentaires** .
11. Sélectionnez le type de réponse.

    Pour obtenir une description des types de réponses, reportez-vous à la section Types de réponses aux questions.

    La réponse fournie par le client est transmise à d'autres nœuds et chemins via le mappage d'entrée.
12. **Facultatif :** Lier les entrées pour réutiliser les réponses des nœuds précédents.
    Pour plus d'informations, consultez Réutiliser les réponses aux points de décision.
13. **Facultatif :** Ajoutez d'autres questions ou instructions.
14. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Continuez à créer votre arbre de décision.

- Ajoutez une prochaine série de questions. Pour plus d'informations, voir Ajouter un ensemble de questions ou d'instructions de suivi dans une arborescence de décision
- Fournir des conseils aux agents. Pour plus d'informations, voir Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision

Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision

Configurez un nœud de conseil afin que Générateur d'arbre de décision les agents puissent afficher une recommandation sur la marche à suivre.

Avant de commencer

Vérifiez que les conseils que vous souhaitez utiliser existent ou créez-les. Pour plus d'informations, consultez Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale.

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Si le champ **Autoriser les utilisateurs à réexécuter le conseil** est sélectionné lors de la création d'un conseil, les utilisateurs peuvent réexécuter le conseil ou revenir en arrière et modifier les réponses dans les nœuds de questions précédents dans l'expérience d'exécution.

Vous pouvez lier les entrées et sorties de guidage au nœud de question suivant.

Vous pouvez sélectionner un conseil dans la liste des conseils disponibles pour le lier à votre nœud de conseil ou en créer un nouveau dans Interface utilisateur principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.

Traduction automatique

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

4. Dans Générateur d'arbre de décision, ajoutez un nœud en sélectionnant l'icône Ajouter un chemin d'accès (icône ⊕) sur un nœud.
5. Sélectionnez **Ajouter un nœud**.
6. Dans la fenêtre contextuelle, configurez un nœud de conseil **en sélectionnant Proposer un conseil comme résultat**.
   Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.
7. Entrez un nom pour le nœud.
8. Dans le champ **Conseil** , sélectionnez le conseil en commençant à saisir le nom du conseil et en le sélectionnant dans la liste.
9. Saisissez des valeurs spécifiques pour les entrées de guidage dans le **champ Définir les entrées pour transmettre des données dans cette section de conseil** .
   Ces champs peuvent contenir du texte statique, du contenu dynamique tel que les valeurs de champ des entrées de guidage, ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour utiliser un contenu dynamique, sélectionnez l'icône d'entrée de lien (icône) en regard du champ et sélectionnez une entrée de conseil dans la liste.
10. **Facultatif :** Saisissez des valeurs d'espace réservé pour les entrées de conseil dans la section **Définir d'autres entrées de champ à montrer aux utilisateurs** .
    Les agents peuvent substituer les valeurs d'espace réservé avec leurs propres informations. Ces champs peuvent contenir du texte statique, du contenu dynamique tel que les valeurs de champ des entrées de guidage, ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour utiliser un contenu dynamique, sélectionnez l'icône d'entrée de lien (icône) en regard du champ et sélectionnez une entrée de conseil dans la liste.
11. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Ajoutez un nœud suivant qui est un nœud de question après un nœud de conseil.

Lier une arborescence de décision activée à cette arborescence de décision

Imbriquez et appelez une arborescence de décision à partir d'un nœud de liaison lorsque des conditions spécifiques sont remplies dans Générateur d'arbre de décision. Utilisez des arborescences imbriquées pour effectuer un dépannage complexe et réutiliser les arborescences de décision existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, ajoutez un nœud en sélectionnant l'icône Ajouter un chemin d'accès (icône ⊕) sur un nœud.
5. Sélectionnez **Ajouter un nœud**.
6. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **l'arborescence de décision de lien** pour configurer un nœud de liaison.
7. Entrez un nom pour le nœud.

Traduction automatique

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

8. Dans le champ **Arbre de décision enfant** , sélectionnez une arborescence de décision activée.
9. Saisissez des valeurs ou liez des entrées pour réutiliser les réponses des nœuds précédents.
   Pour plus d'informations, consultez Réutiliser les réponses aux points de décision.
10. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Réutiliser les réponses aux points de décision

Lier les entrées pour réutiliser les réponses des nœuds antérieurs dans Générateur d'arbre de décision. Par exemple, dans une arborescence de décision qui traite d'une demande de prêt, vous pouvez réutiliser l'entrée liée au salaire du client à plusieurs points de décision pour déterminer l'éligibilité au prêt.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entrées liées peuvent être utilisées pour créer des conditions de chemin.

Pour plus d'informations sur le mappage d'entrée et les exceptions liées au mappage d'entrée, reportez-vous à la section Liaison des entrées dans les nœuds de l'arborescence de décision.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez le nœud auquel vous souhaitez mapper les entrées.

Différents nœuds et actions

Type de nœud	Action
Nœud de question	**a.** Saisissez une question et sélectionnez le type de réponse. **b.** Sélectionnez **Entrées de lien pour réutiliser les données antérieures**. **c.** Utilisez l'icône d'entrée de lien ( ) pour sélectionner un nœud antérieur et une entrée que vous souhaitez réutiliser dans cette question. **Remarque :** La question avec une réponse réutilisée reçoit une réponse automatique pendant l'exécution.
Nœud de conseil	**a.** Sélectionnez un conseil dans la liste. **b.** Sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) pour sélectionner un nœud antérieur et l'entrée que vous souhaitez réutiliser dans l'entrée de conseil.

Traduction automatique

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

Type de nœud	Action
Nœud de liaison	**a.** Sélectionnez une arborescence enfant dans la liste. **b.** Sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) pour sélectionner un nœud antérieur et l'entrée que vous souhaitez réutiliser dans le nœud de démarrage de l'arborescence enfant.

5. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Activer une arborescence de décision

Activez une arborescence de décision terminée afin de pouvoir l'utiliser dans les playbooks créés à l'aide Playbooksde , dans les recommandations créées à l'aide Recommended Actions for Customer Servicede ou dans Portail de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous activez une arborescence de décision, Générateur d'arbre de décision recherche des erreurs telles que des informations manquantes, des mappages d'entrée non valides dus à des changements dans les entrées de nœud précédentes ou des entrées de guidage manquantes. Une fois que toutes les erreurs sont résolues, vous pouvez activer l'arbre de décision.

Si vous apportez des modifications à une arborescence de décision activée, n'oubliez pas de réactiver l'arborescence de décision pour afficher l'arborescence de décision mise à jour dans un espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision que vous souhaitez activer.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez **Activer**.
   - Si votre arbre de décision contient des erreurs, des icônes d'erreur et des messages d'alerte s'affichent. Vous devez résoudre les erreurs avant de pouvoir activer l'arborescence de décision. Pour plus d'informations, consultez Notifications d'erreurs de validation dans Générateur d'arbre de décision.
   - S'il n'y a pas d'erreur, la boîte de dialogue de confirmation pour activer l'arbre de décision s'affiche.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Activer maintenant**.
   Un message de réussite avec des instructions sur la prochaine action à effectuer s'affiche.

Résultats

- L'état de l'arbre de décision passe de **Non actif** à **Actif**.
- Le bouton **Activer** est désactivé.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

- Configurez les actions recommandées pour utiliser l'arborescence de décision activée comme recommandation. Les recommandations s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel d'un espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter Décisions guidées à Actions recommandées.
- Configurez Playbooks pour utiliser l'arborescence de décision activée dans le cadre d'un playbook dans un onglet d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter Décisions guidées aux playbooks.
- Configurez une Portail de services page pour utiliser l'arborescence de décision activée afin de fournir un processus de dépannage aux utilisateurs internes. Pour plus d'informations, consultez Ajouter Décisions guidées à Portail de services.

Revenir à la version précédente de l'arbre de décision activé

Annulez tous les changements dans une arborescence de décision non activée et rétablissez l'arborescence de décision à la dernière version activée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Sélectionnez l'icône Autres options (⋮) et sélectionnez **Ignorer la dernière version**.

Résultats

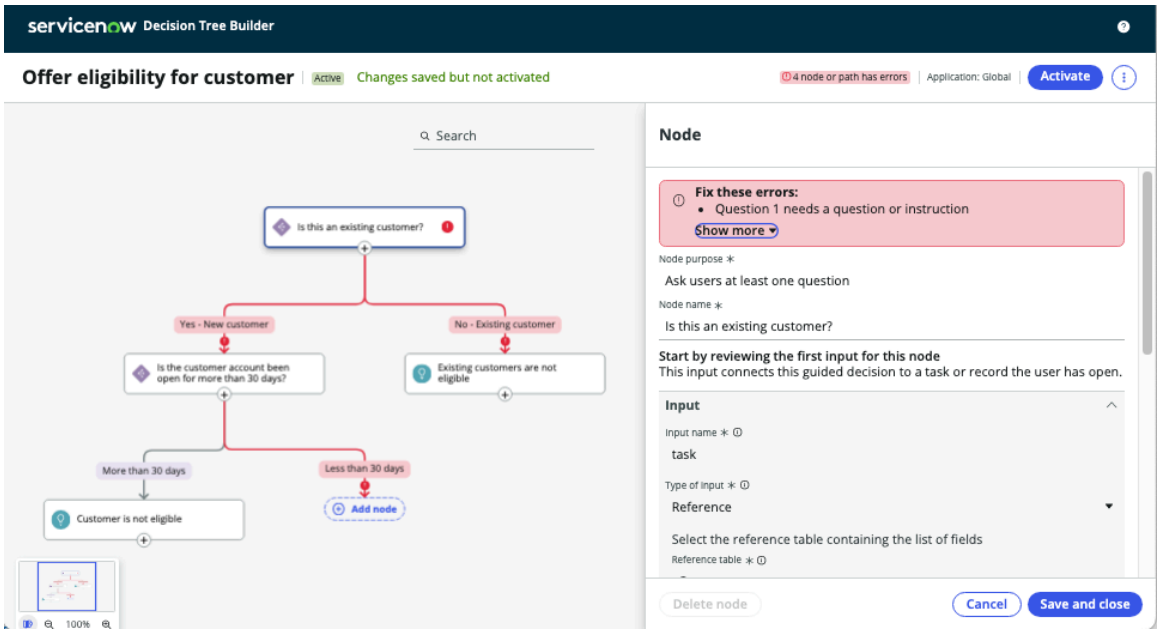
L'arborescence de décision revient à la dernière version activée.

Notifications d'erreurs de validation dans Générateur d'arbre de décision

Les notifications d'erreurs que vous pouvez rencontrer lors de la création et de l'activation d'une arborescence de décision dans Générateur d'arbre de décision vous permettent de récupérer facilement après des erreurs.

Traduction automatique

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



Affichage des erreurs

S'il manque des valeurs ou des configurations incorrectes dans un nœud ou un chemin, des erreurs peuvent apparaître lors de la validation lors de l'enregistrement ou de l'activation d'une arborescence de décision.

Les erreurs sont indiquées de la manière suivante :

- Icônes d'erreur sur les nœuds et chemins d'accès qui comportent des erreurs
- Une étiquette pour un nombre de nœuds et de chemins d'accès qui ont des erreurs dans le coin supérieur droit
- Message d'alerte dans le panneau latéral affichant une liste d'erreurs dans le nœud ou le chemin d'accès sélectionné

Pour plus d'informations sur les erreurs et la récupération sur différents nœuds et chemins, reportez-vous à la section Erreurs de validation.

Erreurs de validation

Plusieurs types d'erreurs sont affichés pour les informations manquantes ou incorrectes dans les nœuds et les chemins lors de l'enregistrement d'un élément ou de l'activation d'une arborescence de décision.

Erreurs de nœud de question

Résolution des erreurs dans les nœuds de questions

Message d'erreur	Résolution
Ce nœud a besoin d'un nom unique	Entrez un nom dans le champ **Nom du nœud** .
Les questions dans ce nœud doivent être uniques	Saisissez une question ou une instruction unique dans le champ **Question ou instruction** .
Ce nœud a besoin d'une question à poser aux utilisateurs	Saisissez une question ou une instruction unique dans le champ **Question ou instruction** .

Traduction automatique

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

Résolution des erreurs dans les nœuds de questions (suite)

Message d'erreur	Résolution
L'entrée de tâche a besoin d'une table de référence pour transmettre des données sur les enregistrements	Sélectionnez une table dans le champ **Table de référence** pour que l'entrée de tâche transmette des données sur l'enregistrement sur lequel cette arborescence de décision est exécutée.
La question {nombre} nécessite une question ou une instruction	Saisissez une question ou une instruction dans le champ **Question ou instruction** .
La question {nombre} nécessite un type de réponse	Sélectionnez un type d'entrée pour la réponse attendue dans le champ **Type de réponse** .
La question {number} nécessite des choix de réponses	Le type de réponse au choix nécessite une liste de choix. Entrez des valeurs dans les champs **Étiquette** et **Valeur** pour configurer une liste. Vous pouvez ajouter autant de choix que vous le souhaitez.
La question {number} doit comporter une limite de caractères de chaîne de réponse	Saisissez une limite de caractères dans le champ **Nombre maximal de caractères** .
Le type de réponse à la question {numéro} n'existe pas	Le type de réponse que vous avez saisi dans le champ **Type de réponse** n'est pas valide. Sélectionnez le type de réponse dans la liste. Pour plus d'informations, consultez Types de réponses aux questions.
La question {numéro} nécessite une table de choix et des champs de choix pour la ou les réponses	L'option **Liste prédéfinie à partir d'une table** pour le type de réponse de choix nécessite que vous spécifiiez la table de choix et le champ de choix pour réutiliser les choix. Sélectionnez une table et un champ de liste dans les champs **Table d'options** et **Champ de choix** respectivement.
La table d'options dans la question {numéro} n'existe pas	Entrez un nom de table valide dans le champ **Table d'options** .
La question {numéro} nécessite une table de référence pour la ou les réponses	Le type d'entrée de référence nécessite la sélection d'une table de référence. Sélectionnez une table dans le champ **Table de référence** pour ajouter un champ de référence, qui stocke une référence à un champ d'une autre table, comme type de réponse.
La table de référence dans la question {numéro} n'existe pas	Entrez un nom de table valide dans le champ **Table de référence** .
Vous devez ajouter un chemin d'accès après ce nœud	Les nœuds de questions nécessitent des chemins d'accès pour ajouter les nœuds de question ou de conseil suivants. Sélectionnez l'icône Ajouter un ⊕ sur le nœud de question dans le canevas pour ajouter un nouveau chemin d'accès.
L'entrée que vous avez liée dans la question {numéro} n'est pas valide en raison de types de réponses qui ne correspondent pas. Vous pouvez annuler le lien de cette entrée, lier une nouvelle entrée ou modifier le type de réponse de cette question.	Une fois que vous avez modifié le type de réponse d'une question dans un nœud antérieur, le mappage d'entrée de la question dans le nœud actuel n'est plus valide.

Traduction automatique

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

Résolution des erreurs dans les nœuds de questions (suite)

Message d'erreur	Résolution
	1. Dissociez l'entrée en supprimant le lien. **2.** Modifiez le type de réponse de cette question pour qu'il corresponde au type de réponse modifié dans le nœud précédent ou ajoutez une question qui lui correspond. **3.** Sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) pour lier les entrées.
L'entrée que vous avez liée à la question {numéro} n'existe plus après des changements de nœud récents. Contrairement à cette entrée pour corriger cette erreur.	Dissociez l'entrée en supprimant le lien.
L'entrée que vous avez liée dans la question {numéro} n'est pas valide en raison de tables de référence qui ne correspondent pas avec un nœud antérieur. Les tables doivent correspondre au même niveau ou au niveau enfant.	Vous pouvez lier des types d'entrée de référence uniquement si la table d'entrée du nœud de question actuel correspond à la table d'entrée du nœud précédent au même niveau ou au niveau enfant. Par exemple, la table Tâche peut être liée à la table Tâche ou la table Tâche peut être liée à la table Ticket, qui est un enfant de la table Tâche. **1.** Dissociez l'entrée en supprimant le lien. **2.** Si nécessaire, sélectionnez la table de référence correspondant au même niveau ou au niveau enfant. **3.** Sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) pour lier à nouveau les entrées de référence.

Erreurs de nœud de conseil

Résolution des erreurs dans les nœuds de conseil

Message d'erreur	Résolution
Ce nœud a besoin d'un nom unique	Entrez un nom dans le champ **Nom du nœud** .
Ce nœud a besoin d'un conseil	Les nœuds de conseil doivent être liés à un conseil. Sélectionnez un conseil existant ou créez-en un. • Sélectionnez un conseil disponible dans la liste du champ **Conseil** . • Créez un conseil dans en sélectionnant l'icône Créer un conseil Créez Interface

Traduction automatique

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

Résolution des erreurs dans les nœuds de conseil (suite)

Message d'erreur	Résolution
	utilisateur principale dans le champ **Conseil** . Pour plus d'informations, consultez Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale.
Vous devez définir des entrées pour ce conseil	Configurez les entrées de guidage pour les conseils que vous avez sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision.
L'entrée {Nom de l'entrée de conseil} n'est pas valide en raison de tables de référence qui ne correspondent pas avec un nœud antérieur. Les tables doivent correspondre au même niveau ou au niveau enfant.	Vous pouvez lier des types d'entrée de référence uniquement si la table d'entrée du nœud de conseil actuel correspond à la table d'entrée du nœud précédent au même niveau ou au niveau enfant. Par exemple, la table Tâche peut être liée à la table Tâche ou la table Tâche peut être liée à la table Ticket, qui est un enfant de la table Tâche. 1. Dissociez l'entrée en supprimant le lien. 2. Sélectionnez l'icône (icône) pour lier à nouveau les entrées ou saisissez une valeur statique.
L'entrée que vous avez liée à {nom de l'entrée de conseil} n'existe plus après des changements de nœud récents. Contrairement à cette entrée pour corriger cette erreur.	1. Dissociez l'entrée en supprimant le lien. 2. Sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) pour lier à nouveau les entrées ou saisissez une valeur statique.
Vous devez réinitialiser la ou les entrées pour cette directive en raison des changements apportés aux nœuds antérieurs	1. Dissociez l'entrée en supprimant le lien. 2. Si nécessaire, sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) pour lier le nouveau type de réponse à partir du nœud précédent ou saisissez une valeur statique.

Erreurs et avertissements de nœud de liaison

Résolution des erreurs dans les nœuds de liaison

Message d'erreur	Résolution
Ce nœud a besoin d'un nom unique	Entrez un nom dans le champ **Nom du nœud** .
Ce nœud a besoin d'une arborescence enfant	Les nœuds de liaison doivent être liés à une arborescence enfant. Sélectionnez une arborescence de décision activée ou créez-en une.

Traduction automatique

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

Résolution des erreurs dans les nœuds de liaison (suite)

Message d'erreur	Résolution
	• Sélectionnez une arborescence de décision activée dans la liste du champ **Arbre de décision enfant** . • Créer une arborescence de décision dans Interface utilisateur principale en sélectionnant l'icône Créer une arborescence de décision ⊕ dans le champ **Arbre de décision enfant** . Pour plus d'informations, consultez Créer une arborescence de décision dans Interface utilisateur principale.
Vous devez mapper correctement les entrées de l'arborescence de décision enfant à cette arborescence de décision.	Configurez les entrées de nœud de démarrage de l'arborescence de décision enfant ou sélectionnez l'icône d'entrée de lien (icône) pour lier les entrées.
L'entrée {Input name} n'est pas valide en raison de tables de référence qui ne correspondent pas avec un nœud antérieur. Les tables doivent correspondre au même niveau ou au niveau enfant.	Vous pouvez lier des types d'entrée de référence uniquement si la table d'entrée du nœud de conseil actuel correspond à la table d'entrée du nœud précédent au même niveau ou au niveau enfant. Par exemple, la table Tâche peut être liée à la table Tâche ou la table Tâche peut être liée à la table Ticket, qui est un enfant de la table Tâche. **1.** Dissociez l'entrée en supprimant le lien. **2.** Sélectionnez l'icône (icône) pour lier à nouveau les entrées ou saisissez une valeur statique.

Résolution des avertissements dans les nœuds de liaison

Message d'avertissement	Résolution
L'arborescence de décision enfant que vous avez liée précédemment a changé. Vérifiez à deux reprises les entrées mappées.	**1.** Dissociez l'entrée en supprimant le lien. **2.** Si nécessaire, sélectionnez l'icône d'entrée Lien ( ) pour lier l'entrée à partir du nœud précédent ou saisissez une valeur statique.
Assurez-vous que ces arborescences de décision liées peuvent toujours utiliser {arbre de décision enfant} :	Lorsque vous mettez à jour et activez une arborescence de décision, les arborescences de décision parentes qui utilisent cette arborescence de décision comme arborescence enfant doivent également être mises à jour.

Traduction automatique

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

Résolution des avertissements dans les nœuds de liaison (suite)

Message d'avertissement	Résolution
• {Nom de l'arborescence parente 1} • {Nom de l'arborescence parente 2} • {Nom de l'arborescence parente 3}	**1.** Sélectionnez l'arborescence de décision parente. **2.** Sélectionnez le nœud de lien qui fait référence à l'arborescence de décision enfant modifiée. **3.** Dissociez l'entrée en supprimant le lien. **4.** Si nécessaire, sélectionnez l'icône d'entrée Lien ( ) pour lier l'entrée à partir du nœud précédent ou saisissez une valeur statique.

Erreurs de chemin d'accès

Résolution des erreurs dans les chemins d'accès

Message d'erreur	Résolution
Ce chemin d'accès nécessite un nom	Entrez un nom dans le champ **Nom du chemin d'accès** .
Ce chemin d'accès nécessite une priorité de chemin d'accès unique	Saisissez une valeur unique dans le champ **Priorité du chemin** .
Ce chemin d'accès nécessite des conditions pour afficher le nœud suivant	Configurez une ou plusieurs conditions en sélectionnant une entrée du nœud précédent, un opérateur et une valeur d'entrée.
Chaque condition dans ce chemin d'accès doit être terminée	Exécutez une condition dans le chemin d'accès en sélectionnant une entrée du nœud précédent, un opérateur et une valeur d'entrée.
Vous devez ajouter un nœud après ce chemin d'accès	Un chemin d'accès doit mener à un nœud. Sélectionnez **Ajouter un nœud** pour configurer le nœud de l'espace réservé en tant que nœud de question ou de conseil.
La condition de chemin d'accès a besoin de nouvelles valeurs en raison des changements apportés aux nœuds antérieurs	Reconfigurez la condition de chemin en sélectionnant la nouvelle entrée du nœud précédent, un opérateur et la nouvelle valeur d'entrée.
Les conditions de chemin d'accès ne peuvent pas être définies tant que le nœud antérieur n'a pas une question et une réponse	Configurez les types de questions et de réponses dans le nœud parent du chemin d'accès.

Modifier les arborescences de décision dans Interface utilisateur principale

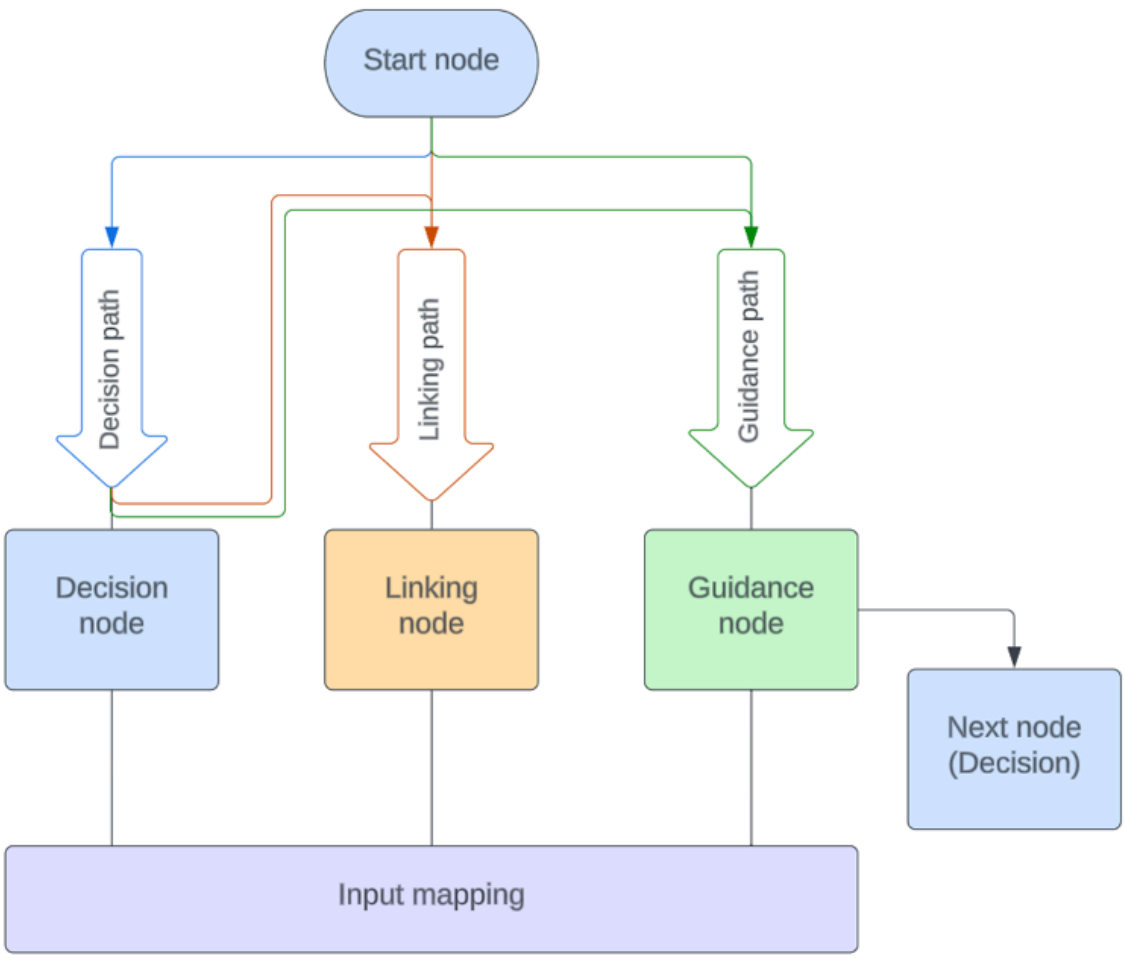
Vous pouvez modifier les arborescences de décision créées dans Interface utilisateur principale pour améliorer ou étendre un processus de dépannage.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes, Interface utilisateur principale mais vous ne pouvez plus les créer. Permet Générateur d'arbre de décision de créer des arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Flux de configuration de l'arbre de décision dans Interface utilisateur principale



Le tableau suivant fournit des informations générales pour la modification d'une arborescence de décision dans le Interface utilisateur principale.

Étapes de configuration de l'arbre de décision

Étape de l'arbre de décision	Description
Configurer un nœud de départ et une entrée de tâche	Chaque arborescence de décision comprend un nœud de départ de type décision et une entrée de tâche. L'entrée de tâche stocke une référence de l'enregistrement sur lequel l'agent travaille. Pour plus d'informations, consultez Modifier une arborescence de décision. Sélectionnez le nœud de départ dans la liste connexe Nœuds de l'arborescence de décision. Créez des entrées pour ajouter des questions initiales que vous souhaitez poser aux clients. Sélectionnez

Traduction automatique

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

Étapes de configuration de l'arbre de décision (suite)

Étape de l'arbre de décision	Description
	le type d'entrée pour la réponse attendue et configurez les réponses dans la liste connexe. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision.
Créer un chemin de décision	Créez un chemin de décision et configurez des conditions pour le nœud de décision suivant. Par exemple, vous pouvez configurer une condition pour sélectionner une réponse à la question dans le nœud de démarrage. Lorsqu'un utilisateur sélectionne cette réponse, le chemin qui mène à un nœud de décision est emprunté. Pour plus d'informations, consultez Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision. Un nœud de décision est automatiquement créé.
Créer des entrées pour ajouter des questions de suivi dans le nœud de décision	Sélectionnez le type d'entrée pour la réponse attendue et configurez les réponses dans la liste connexe. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision.
Créer un parcours de conseil	Créez un chemin de conseil et configurez les conditions pour le nœud de conseil suivant. Par exemple, vous pouvez configurer une condition pour sélectionner une réponse à la question dans le nœud de démarrage ou le nœud de décision. Lorsqu'un utilisateur sélectionne cette réponse, ce chemin d'accès mène à un nœud de conseil. Pour plus d'informations, consultez Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision. Un nœud de conseil est automatiquement créé.
Configurer le nœud de conseil créé	Configurez le nœud de conseil pour fournir une résolution à un client. Associez un conseil au nœud de conseil et configurez les entrées de conseil. Pour plus d'informations, consultez Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision.
Créer un chemin d'accès de liaison	Créez un chemin d'accès de liaison et configurez les conditions pour l'arborescence de décision suivante. Par exemple, vous pouvez configurer une condition pour sélectionner une réponse à la question dans le nœud de décision. Lorsqu'un utilisateur sélectionne cette réponse, ce chemin d'accès mène à l'arborescence de décision suivante. Pour plus d'informations, consultez Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision.

Traduction automatique

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

Étapes de configuration de l'arbre de décision (suite)

Étape de l'arbre de décision	Description
	Un nœud de liaison est automatiquement créé.
Configurer le nœud de liaison créé	Configurez le nœud de liaison pour lier une autre arborescence de décision à cette arborescence de décision. Pour plus d'informations, consultez Lier une autre arborescence de décision à cette arborescence de décision.
Configurer un nœud suivant	Configurez un nœud suivant qui est un nœud de décision. **Remarque :** Vous ne pouvez pas ajouter un autre nœud de conseil après un nœud de conseil. • Vous pouvez ajouter un nœud de décision intermédiaire pour ajouter un autre nœud de conseil. • Vous pouvez configurer un nœud de liaison après ce nœud de décision pour lier une autre arborescence de décision. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un nœud suivant après un nœud de conseil.
Mapper les entrées d'un nœud à un autre	Mappez les entrées d'un nœud à un autre pour réutiliser les réponses en sélectionnant un nœud source, une entrée source et une entrée de destination. Dans le nœud de conseil, vous pouvez transmettre les entrées des nœuds précédents aux entrées de guidage à l'aide de l'icône Sélecteur de) pour réutiliser les réponses. Pour plus d'informations, consultez Réutiliser les réponses aux points de décision.

Remarque :
Pour revenir à votre arborescence de décision à partir de n'importe quel nœud, sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de cet enregistrement (icône Afficher ⓘ) en regard du champ **Arbre de décision** , puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**. Vous pouvez voir tous les nœuds que vous avez créés dans la liste connexe.

Modifier une arborescence de décision

Modifiez une arborescence de décision que vous avez créée Interface utilisateur principale pour améliorer ou étendre un processus de dépannage.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes, Interface utilisateur principale mais vous ne pouvez plus les créer. Permet Générateur d'arbre de décision de créer des arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l’arbre de décision dans la liste.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs, si nécessaire.

Formulaire Arbre de décision

Champ	Description
Nom	Nom interne de l’arborescence de décision. **Remarque :** Un nœud de départ est créé pour l’arborescence de décision avec ce nom.
Étiquette de l'action	L’étiquette du bouton d’appel à l’action sur la Actions recommandées carte.
Description	La description de l’arborescence de décision à afficher sur la Actions recommandées carte.
Nœud de démarrage	Référence du nœud de début.
Titre	Nom externe de l’arborescence de décision que les utilisateurs finaux ou les agents peuvent afficher dans un espace de travail. Si le champ **Titre** est vide, le nom interne est affiché comme nom externe sur la Actions recommandées carte.
Afficher un bouton Abandonner	Affiche ou masque le bouton **Ignorer** qui annule le flux d’une arborescence de décision. Ce champ est activé par défaut.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision

Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision
Créez des entrées de décision pour chaque nœud de décision. Les entrées de décision apparaissent sous la forme de questions dans un espace de travail auxquelles les agents de service doivent répondre.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Créez d'abord un chemin de décision. Un nœud de décision est automatiquement créé avec le même nom que le chemin de décision.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les nœuds de décision peuvent avoir une ou plusieurs questions avec différents types de réponses.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes, Interface utilisateur principale mais vous ne pouvez plus les créer. Permet Générateur d'arbre de décision de créer des arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de début ou un nœud de décision.
4. Sélectionnez **Créer une entrée**.
5. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type d'une entrée de décision.

Remarque :
Dans le champ **Type** , vous avez accès à de nombreux types d'entrée. Sélectionnez un seul des types d'entrées recommandés répertoriés dans la table suivante.

Type d'entrée

Champ	Description
Choix	Une liste de choix **Spécification de liste de choix** : type de liste de choix. Vous pouvez créer une liste de choix en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Choix.
Date	Date au format AAAA-MM-JJ
Date/ Heure	Date et heure au format AAAA-MM-JJ HH :MM :SS
Décimal	Nombre avec des décimales
Entier	Nombre sans décimales
Référence	Référence à un champ à partir d'une autre table ○ **Référence** : table de référence pour la sélection d'un champ. ○ **Condition de qualificatif de référence** : condition permettant de filtrer les résultats de la recherche. Par exemple, le champ Appelant de la table Incident fait référence à la table Utilisateur [sys_user].
Chaîne	Une ligne de texte

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Nombre maximum de caractères : Option permettant de spécifier la longueur de la chaîne
Vrai/ Faux	Un champ de case à cocher

6. Dans le champ **Étiquette** , saisissez une question ou une instruction pour les clients.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision

Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision

Créez un chemin d'accès pour définir les conditions et l'ordre de priorité pour le nœud suivant dans une arborescence de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En fonction de la réponse fournie par un agent de service à une question, un chemin de décision guide l'agent vers le nœud de décision suivant, un chemin de guidage guide l'agent vers le nœud de conseil suivant et un chemin de liaison guide l'agent vers le nœud de liaison suivant.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes, Interface utilisateur principale mais vous ne pouvez plus les créer. Permet Générateur d'arbre de décision de créer des arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de départ ou le nœud de décision.
4. Sélectionnez l'une des actions suivantes.

5. Dans le champ **Étiquette** , entrez une étiquette pour le chemin d'accès.
6. Dans le champ **Ordre** , entrez un ordre de priorité pour ce chemin d'accès.
   Le chemin d'accès avec l'ordre de priorité le plus bas est exécuté en premier.
7. Configurez une condition pour ce chemin d'accès afin d'afficher le nœud suivant.

Types de parcours et descriptions

Chemin d'accès	Description
Chemin de décision	Les chemins de décision incluent des conditions lorsque la question suivante est affichée pour un agent.

Traduction automatique

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

Chemin d'accès	Description
Chemin de conseil	Les chemins de conseil incluent des conditions lorsqu'un conseil fournissant la résolution d'un problème est affiché à un agent.
Chemin de liaison	Les chemins d'accès de liaison incluent des conditions lors de l'exécution d'une arborescence de décision suivante.

Vous ne pouvez accéder aux entrées du nœud parent direct que lors de la configuration d'une condition pour le chemin d'accès.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :
Vous pouvez créer autant de chemins de décision, de conseils ou de liens que nécessaire.

Que faire ensuite
Continuez à créer l'arbre de décision.

- Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision
- Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision
- Lier une autre arborescence de décision à cette arborescence de décision

Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision

Associez un conseil à un nœud de conseil afin que les agents de service puissent agir pour résoudre ou escalader un problème client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Créez d'abord un chemin de guidage. Un nœud de conseil portant le même nom que le chemin de guidage est créé automatiquement.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.

Vous pouvez créer un conseil ou sélectionner un conseil dans une liste. Pour obtenir la liste complète des conseils disponibles par défaut, reportez-vous à la section Composants installés avec Décisions guidées l'expérience. Vous pouvez ensuite entrer des entrées de conseil, si nécessaire.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes, Interface utilisateur principale mais vous ne pouvez plus les créer. Permet Générateur d'arbre de décision de créer des arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de conseil créé.
4. Dans le champ **Conseil** , sélectionnez un conseil à associer au nœud de conseil.
5. Selon le conseil sélectionné, entrez les entrées de conseil, si nécessaire.

Traduction automatique

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

Remarque :
si vous avez sélectionné le conseil Joindre un article de la base de connaissances, entrez l'article de la base de connaissances à associer.

Si vous avez sélectionné fournir des conseils de résolution, entrez le ticket, les notes de résolution et un code de résolution.

Si vous avez sélectionné le conseil Créer une commande travaux, entrez la tâche à associer.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Lier l'entrée de tâche dans le nœud de démarrage au conseil

Lier l'entrée de tâche dans le nœud de démarrage au conseil

Liez l'entrée de tâche dans le nœud de démarrage à l'entrée de tâche dans les conseils pour transmettre des informations d'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'entrée de tâche dans le nœud de démarrage contient une référence de l'enregistrement sur lequel un agent travaille dans un espace de travail. Par exemple, si vous souhaitez joindre un article de la base de connaissances à un ticket, vous avez besoin du numéro de ticket.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes, Interface utilisateur principale mais vous ne pouvez plus les créer. Permet Générateur d'arbre de décision de créer des arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de conseil créé.
4. Sélectionnez **Créer un mappage d'entrée**.
5. Dans le champ **Nœud source** , sélectionnez le nœud de début de votre arbre de décision.
6. Dans le champ **Entrée source** , sélectionnez l'entrée de tâche.
7. Dans le champ **Entrée de destination** , sélectionnez l'entrée de tâche associée au conseil.

Remarque :
Le **nœud de destination** est automatiquement rempli avec la valeur du nœud de décision à partir duquel vous créez le mappage d'entrée.

8. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Lier une autre arborescence de décision à cette arborescence de décision

Imbriquez et appelez des arborescences de décision à partir de nœuds de liaison lorsque des conditions spécifiques sont remplies. Utilisez la sortie de conseil et les arborescences imbriquées pour exécuter un dépannage complexe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Créez d'abord un chemin d'accès de liaison. Un nœud de liaison est automatiquement créé avec le même nom que le chemin de liaison.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exécution de l'arborescence de décision liée commence lorsqu'une condition spécifique spécifiée dans le chemin de liaison est remplie. Le nœud de liaison contient une référence du nœud de démarrage dans l'arbre de décision suivant.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes, Interface utilisateur principale mais vous ne pouvez plus les créer. Permet Générateur d'arbre de décision de créer des arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de liaison.
4. Dans le champ **Arbre de décision lié** , sélectionnez une arborescence de décision disponible dans la liste.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Ajouter un nœud suivant après un nœud de conseil

Ajoutez un nœud suivant qui est un nœud de décision après un nœud de conseil. Si un nœud suivant est configuré, l'exécution de l'arborescence de décision se poursuit après que l'agent a exécuté le conseil et l'historique des conseils est marqué comme terminé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez ajouter un nœud de décision qu'après un nœud de conseil.

- Vous pouvez ajouter un nœud de décision intermédiaire pour ajouter un autre nœud de conseil.
- Vous pouvez configurer un nœud de liaison après ce nœud de décision pour lier une autre arborescence de décision.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes, Interface utilisateur principale mais vous ne pouvez plus les créer. Permet Générateur d'arbre de décision de créer des arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de conseil.
4. Sélectionnez **Définir le nœud suivant**.
5. Dans le champ **Étiquette** , saisissez un nom pour le nœud de décision suivant.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Continuez à créer l'arbre de décision.

- Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision
- Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision

Réutiliser les réponses aux points de décision

Créez un mappage d'entrée pour réutiliser les réponses des nœuds antérieurs. Par exemple, dans une arborescence de décision qui traite d'une demande de prêt, vous pouvez réutiliser l'entrée liée au salaire du client à plusieurs points de décision pour déterminer l'éligibilité au prêt.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur le mappage d'entrée dans un nœud de décision ou un nœud de conseil, reportez-vous à la section Liaison des entrées dans les nœuds de l'arborescence de décision.

Les entrées mappées peuvent être utilisées pour créer des conditions de chemin.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes, Interface utilisateur principale mais vous ne pouvez plus les créer. Permet Générateur d'arbre de décision de créer des arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez le nœud de décision ou le nœud de conseil qui doit réutiliser les entrées.
3. Cliquez sur **Créer un mappage d'entrée**.
4. Dans le champ **Nœud source** , sélectionnez le nœud à partir duquel vous souhaitez effectuer la copie.
5. Dans le champ **Entrée source** , sélectionnez l'entrée de nœud à copier.
6. Dans le champ **Entrée de destination** , sélectionnez l'entrée de nœud vers laquelle vous souhaitez copier les valeurs.

   Remarque :
   Le **nœud de destination** est automatiquement rempli avec la valeur du nœud pour lequel vous créez le mappage d'entrée.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Supprimer une arborescence de décision

Supprimez une arborescence de décision et tous les enregistrements de version connexes. Tous les enregistrements connexes tels que les versions des arbres de décision, les nœuds et les chemins d'accès sont supprimés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

Ajouter Décisions guidées à Actions recommandées

Ajoutez des arborescences de décision créées à l'aide de l'application Décisions guidées Experience à Actions recommandées, afin que les agents du service clientèle puissent l'utiliser pour résoudre les tickets plus efficacement.

Avant de commencer
Assurez-vous Actions recommandées que l'application (sn_nb_action) est installée.

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Créez un contexte pour une table.
   Un contexte permet aux agents d'afficher les actions recommandées pour un enregistrement de cette table.
3. Créez une règle pour le contexte.
   Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte et détermine quand une action recommandée apparaît pour les enregistrements dans la table de contexte.
4. Créez une recommandation de type arborescence de décision.
   Une recommandation est un moyen de suggérer une action à un agent.

Information associée

Configurer Décisions guidées

Configuration des conseils et des arborescences de décision

Ajouter Décisions guidées aux playbooks

Ajoutez des arborescences de décision créées à l'aide de l'application Décisions guidées Experience à un playbook, afin que les agents du service clientèle puissent travailler dessus pour résoudre les tickets plus efficacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, pd_content_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un playbook est un ensemble d'étapes qui définissent un processus. Une arborescence de décision peut être ajoutée en tant qu'étape au sein d'un playbook.

Les playbooks sont affichés dans les tickets, dans Agent Workspace, en fonction des définitions de déclencheur définies pour chaque playbook dans le Process Automation

Traduction automatique

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

Designer. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'automatisation de processus. En fonction du contexte du ticket sur lequel travaille l'agent du service clientèle, le playbook et toutes les arborescences de décision associées s'affichent.

Pour plus d'informations sur les playbooks pour Gestion du service clientèle, voir Playbooks pour Customer Service Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
   Playbooks s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Sélectionnez le processus auquel vous souhaitez ajouter l'arborescence de décision.
3. Sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionner **Guided Decisions Experience** > **Décisions guidées**.
5. Dans l'onglet Détails, renseignez les détails de base de votre activité.

Option	Description
Étiquette	Nom unique pour votre activité. Ce nom apparaît dans les vues utilisateur de votre playbook.
Description	Description de votre activité.
Condition d'exécution	Une fois l'activité démarrée, elle s'exécute uniquement si des conditions spécifiques sont remplies.
Quand commencer	Options lorsque votre activité doit démarrer : ○ **Après le précédent** : cette activité commence lorsque l'état de l'activité précédente est Ignoré ou Terminé. ○ **Immédiatement** : cette activité commence lorsque son étape commence à s'exécuter. Votre activité ne dépend pas de l'état des activités précédentes. ○ **Avec le précédent** : cette activité démarre lorsque l'activité qui précède immédiatement commence à s'exécuter.

6. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés**.
7. Dans l'onglet Automatisation, dans le champ **Arbre de décision** , sélectionnez l'arbre de décision que vous souhaitez ajouter à la décision guidée.
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Dans l'en-tête principal, sélectionnez **Activer**.
   L'activation de votre processus le publie afin qu'il s'exécute lorsqu'il est déclenché.

Résultats

L'arborescence de décision est ajoutée au playbook. Selon le contexte du cas, les agents du service clientèle peuvent accéder aux arborescences de décision à partir des tickets sur Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

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

Information associée

Configurer Décisions guidées

Configuration des conseils et des arborescences de décision

Ajouter Décisions guidées à Portail de services

Créez ou modifiez une page à laquelle ajouter des arborescences de décision afin que Portail de services les utilisateurs internes puissent résoudre leurs problèmes.

Avant de commencer

L'arborescence de décision que vous souhaitez ajouter à la Portail de services page doit exister. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces étapes sont destinées aux utilisateurs ayant peu ou pas d'expérience en codage.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Dans le Portail de services concepteur, sélectionnez une page existante ou ajoutez-en une nouvelle.
4. Sous Mises en page, créez la zone pour ajouter des widgets en sélectionnant **Conteneur** et en le faisant glisser sur la page.
5. Dans l'onglet **Widgets**, dans le champ**Widget de filtre**, recherchez le widget Arbre de décision - Visualiseur, puis faites glisser le widget jusqu'à la mise en page.
6. Sélectionnez l'icône Modifier (icône).
7. Fournissez l'ID de l'arbre de décision.
   a. Sur l'enregistrement de l'arborescence de décision, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône).
   b. Sélectionnez **Copier sys_id** dans le menu.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez que le thème de l'arborescence de décision corresponde à , Portail de servicesvous pouvez appliquer un thème UX pour changer votre thème existant. Pour plus d'informations, consultez Faire correspondre le thème du composant d'arborescence de décision à la Portail de services page.

Information associée

Configurer Décisions guidées

Configuration des conseils et des arborescences de décision

Traduction automatique

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

Faire correspondre le thème du composant d'arborescence de décision à la Portail de services page

Personnalisez le thème du composant de l'arborescence de décision pour correspondre au Portail de services thème.

Avant de commencer

Une variante de thème UX correspondant au thème du composant d'arborescence de décision avec le Portail de services thème doit exister. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Manage the visual style of UI Builder experiences .

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Dans le champ **Rechercher** , saisissez `ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping` et sélectionnez l'enregistrement.
3. Copiez la valeur du champ **Nom** de l'enregistrement de ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.
   Le champ **Nom** contient le nom de la propriété système ajouté à l'ID de thème du portail existant, par exemple `ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.f548bd34845a1110f87767389929c667`.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une propriété système.
5. Dans le champ **Suffixe** , collez la valeur copiée.
6. Fournissez l'ID de thème UX du thème que vous souhaitez appliquer dans le champ **Valeur** .
   a. Sur l'enregistrement de thème UX, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône).
   b. Sélectionnez **Copier sys_id** dans le menu.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

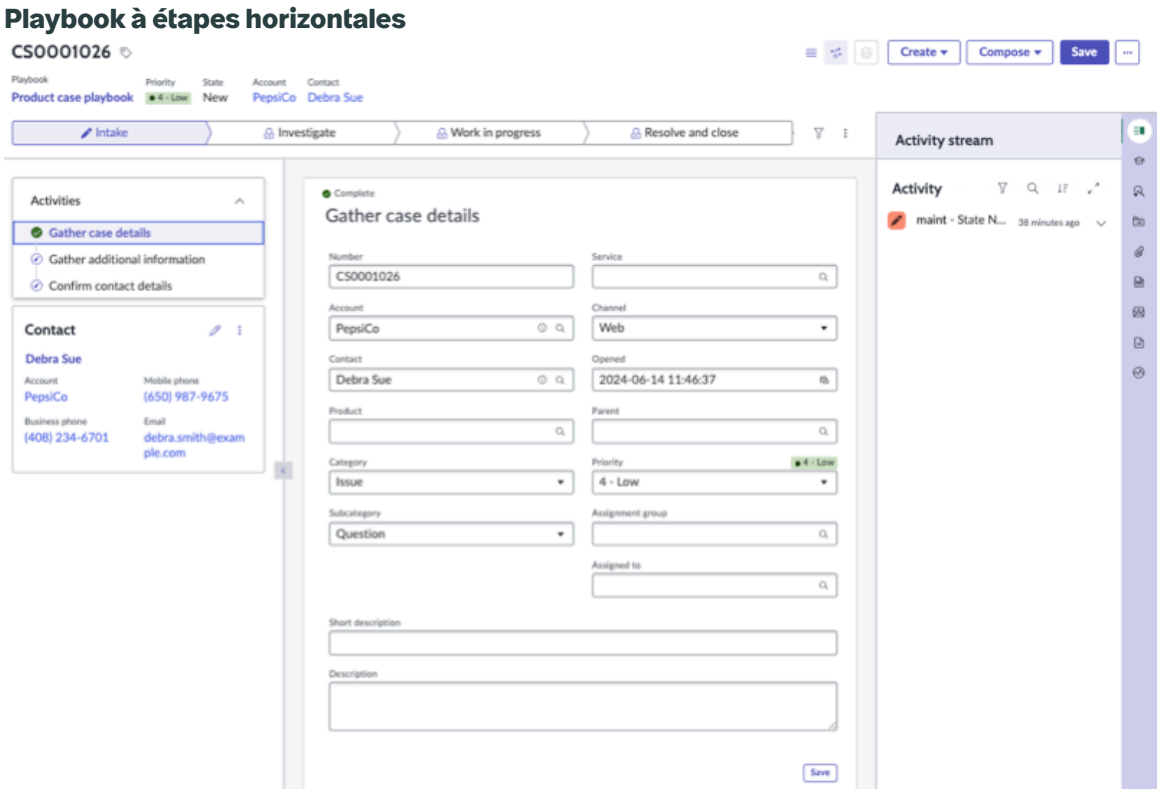
Le Portail de services thème est appliqué au composant de l'arborescence de décision.

Playbooks dans Gestion du service clientèle

Les playbooks fournissent aux agents du service clientèle des conseils étape par étape pour résoudre des types spécifiques de tickets. Les agents peuvent suivre un playbook et Espace de travail configurable de CSM effectuer des activités guidées pour résoudre les problèmes des clients.

Traduction automatique

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



Vue d'ensemble du playbook

Un playbook est un workflow de bout en bout qui comprend les étapes, les étapes et les conseils pour guider les utilisateurs tout au long d'un processus business. Un playbook visualise un workflow dans une vue axée sur les tâches et guide les utilisateurs à travers des séquences de tâches.

Un playbook prend un workflow et le décompose en plusieurs phases. Chaque étape d'un playbook comprend un groupe logique d'activités séquentielles qu'un agent doit effectuer. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée.

Les Playbooks incluent :

- Série d'étapes qu'un utilisateur doit accomplir afin d'atteindre un objectif particulier et les conseils nécessaires pour effectuer ces étapes.
- Une ou plusieurs étapes, ou groupes de tâches et séquences d'activités dans chaque étape.

Les Playbooks sont créés dans l'application Studio de workflow . Les pages qui affichent des playbooks dans un espace de travail sont créées dans l'application Générateur d'IU . Les agents utilisent des playbooks dans l'espace de travail configurable CSM pour terminer des activités. Les utilisateurs finaux peuvent également utiliser les playbooks des portails de services pour créer des demandes et fournir des informations. Pour plus d'informations, consultez les sections suivantes de cette rubrique :

- Utilisateurs et outils Playbook
- Configurer et configurer les playbooks

Traduction automatique

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

Utilisateurs et outils Playbook

La table suivante décrit les différents rôles d'utilisateur impliqués dans la création, la configuration et l'utilisation des playbooks. Il décrit également les outils et applications utilisés par chacun de ces rôles.

Rôles d'utilisateur et outils Playbook

Rôle d'utilisateur	Outil/application
Administrateur Playbook [playbook.admin]	Utilise l'application Studio de workflow pour créer, configurer et surveiller les playbooks. Studio de workflow est l'environnement de conception dans lequel les propriétaires de playbooks créent des playbooks.
Administrateur de l'expérience de playbook [playbook_experience.admin]	Utilise l'application Expérience de playbook pour créer des enregistrements d'expérience de playbook. Ces enregistrements définissent comment les activités Playbook apparaissent dans un Playbook.
Administrateur du générateur d'IU [ui_builder_admin]	Utilise l'application Générateur d'IU pour créer ou personnaliser des pages qui affichent des playbooks dans l'espace de travail configurable CSM. Générateur d'IU est un générateur d'interface utilisateur Web. Les utilisateurs ayant le rôle administrateur Générateur d'IU utilisent l'outil pour créer des pages, qui sont des collections de composants composant une interface utilisateur d'espace de travail. **Remarque :** Les modèles de page Playbook sont disponibles pour que les administrateurs d'IU puissent les utiliser comme point de départ pour créer des pages Playbook.
Agent de service client [sn_customerservice_agent]	Utilise des playbooks pour Espace de travail configurable de CSM effectuer des activités et résoudre des tickets. L'expérience d'exécution du playbook permet aux utilisateurs finaux, tels que les agents, de suivre le playbook pour effectuer un processus business.
Utilisateur final [sn_customerservice.customer]	Utilise des playbooks, crée des tickets, fournit les informations demandées et accomplit les tâches affectées. Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour les portails.

Création et configuration de playbooks

La création et la configuration d'un playbook impliquent différents outils et applications. Les Playbooks sont créés à l'aide de l'application Studio de workflow. Une partie de la configuration d'un playbook est effectuée dans l'UI Builder dans le cadre de la configuration du composant du playbook. Des paramètres supplémentaires peuvent être configurés dans l'enregistrement d'expérience de playbook dans l'interface utilisateur principale. Ces paramètres incluent la sélection de la vue d'activité du playbook et la configuration de l'étape et de la visibilité de l'activité du playbook. Pour plus d'informations, consultez Configurer les playbooks pour Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

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

Tâches et outils de configuration

Outils	Tâches
Studio de workflow	Studio de workflow est l'environnement de conception dans lequel les propriétaires de Playbooks (utilisateurs disposant du rôle playbook.admin) créent des Playbooks. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : • Exploration de Studio de workflow • Prise en main des Playbooks
Expérience Playbook	Les enregistrements d'expérience de playbook définissent comment les activités de playbook apparaissent dans un playbook. • Les utilisateurs disposant du rôle playbook_experience.admin peuvent créer des enregistrements d'expérience de playbook. • Les utilisateurs disposant du rôle ui_builder_admin peuvent sélectionner une expérience de playbook lors de l'ajout d'un playbook à une page dans Générateur d'IU. L'enregistrement d'expérience de playbook comprend des paramètres pour l'étape du playbook et la visibilité de l'activité, tels que le masquage ou l'affichage des activités du playbook en fonction du rôle d'utilisateur ou de l'état de l'activité.
UI Builder	Les utilisateurs disposant du rôle ui_builder_admin peuvent utiliser Générateur d'IU pour créer ou personnaliser des pages, qui sont des collections de composants composant une interface utilisateur d'espace de travail. Voici quelques-unes des tâches de configuration du playbook dans le générateur d'IU : • **Sélection d'une vue d'activité du playbook** : la vue de l'activité détermine la façon dont les étapes et les activités sont affichées dans le playbook. Sélectionnez une vue d'activité de playbook dans la configuration du composant de playbook dans Générateur d'IU. • **Sélection d'une expérience de playbook** : l'expérience de playbook détermine la façon dont le système affiche un playbook dans un espace de travail. Vous pouvez utiliser des expériences Playbook pour personnaliser l'apparence et le comportement d'un playbook, mapper les actions des utilisateurs et remplacer les activités. Sélectionnez une expérience de playbook lors de l'ajout d'un playbook à une page dans Générateur d'IU. • **Configuration d'un playbook pour utiliser le mode compact** : le mode compact déplace le playbook vers le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent terminer les activités du playbook dans le panneau latéral tout en affichant d'autres informations sur la page

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches et outils de configuration (suite)

Outils	Tâches
	d'enregistrement. Configurez un playbook pour utiliser le mode compact dans la configuration du composant de playbook dans le générateur d'IU.

Utiliser des playbooks

Les agents du service clientèle peuvent utiliser les conseils disponibles avec les playbooks pour effectuer les tâches et les activités nécessaires pour résoudre des types spécifiques de tickets.

Un playbook comprend plusieurs étapes et chaque étape comprend une ou plusieurs activités qu'un agent doit réaliser. Lors de l'utilisation d'un playbook, les agents peuvent :

- Voir les étapes et les activités.
- Sélectionnez une activité et faites le nécessaire pour effectuer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Effectuez les étapes et les activités nécessaires pour résoudre le ticket.

Pour plus d'informations, voir Utilisation de Playbooks pour Gestion du service clientèle.

Applications Playbook

Plusieurs applications qui vous permettent de créer et d'utiliser des playbooks avec Gestion du service clientèle sont disponibles. Voir Modules d'extension Playbook pour obtenir des informations détaillées sur les modules d'extension et les dépendances.

Applications playbook Customer Service Management

Application	Description
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Utilisez cette application pour créer ou personnaliser des playbooks en fonction de vos besoins professionnels individuels. Créez des playbooks qui prennent en charge des types de tickets ou le ticket du service client de base.
Case Playbook for Onboarding	Utilisez cette application pour gérer le processus de prise en compte des nouveaux clients ou l'inscription de clients à de nouveaux produits. Un ticket d'intégration capture les détails du nouveau client, y compris sa sélection de produits et de services.
Case Playbook for Complaints	Utilisez cette application pour gérer le processus de gestion des réclamations des clients. Un ticket de réclamation capture les détails du problème signalé par le client et la résolution prévue.
Case Playbook for Product Support	Utilisez cette application pour guider les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution des problèmes de produit. Un ticket de prise en charge du produit capture des informations sur le client, le produit et le problème signalé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension du playbook

Les Playbooks pour le module d'extension (sn_csm_playbook) sont disponibles dans Gestion du service clientèle le ServiceNow Store. Ce module d'extension nécessite les modules d'extension suivants :

- Service client (com.sn_customerservice)
- Enregistrements connexes dynamiques (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)
- Playbook Experience (com.playbook_experience)

Les applications Playbook suivantes sont disponibles et disponibles dans Gestion du service clientèle le ServiceNow Store :

- Case Playbook for Onboarding
- Case Playbook for Complaints
- Case Playbook for product Support

Ces playbooks nécessitent les modules d'extension suivants :

- Playbooks for Gestion du service clientèle (com.sn_csm_playbook)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)

Demander des applications à partir 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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Information associée

Configurer une expérience utilisateur Playbook personnalisée

Interagir avec un playbook

Configurer Playbooks for Gestion du service clientèle

Utiliser des Playbooks pour Gestion du service clientèle

Mise en page et fonctionnalités de Playbook

Un Playbook comprend plusieurs fonctionnalités que les agents utilisent pour effectuer des activités et résoudre des tickets, notamment le sélecteur d'étape du playbook, le sélecteur d'activité et le visualiseur d'activité. Les pages d'enregistrement créées dans le générateur d'IU déterminent le mode d'affichage de ces fonctionnalités du playbook dans Espace de travail configurable de CSM.

Les modèles de pages du générateur d'IU et les pages d'enregistrement qui incluent des playbooks orientés horizontalement et verticalement sont disponibles avec l'application Playbooks pour Gestion du service clientèle [com.sn_csm_playbook].

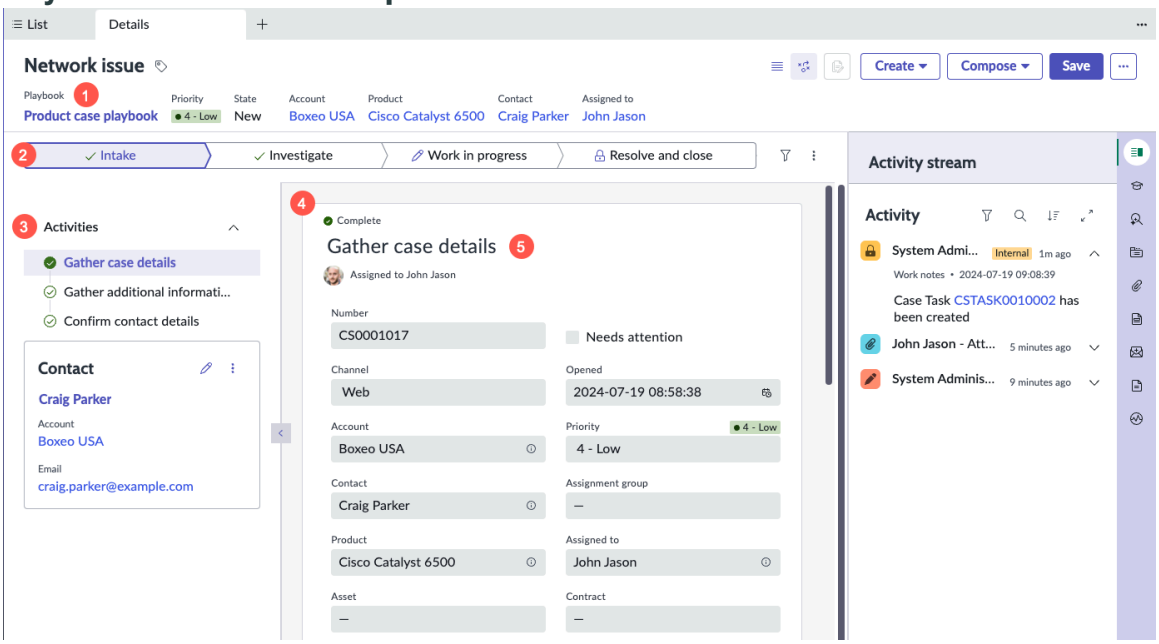
Pour plus d'informations sur l'utilisation de ces pages d'enregistrement, consultez les rubriques suivantes :

- Playbook de tickets : page d'enregistrement des étapes horizontales
- Playbook de tickets : page d'enregistrement des étapes verticales

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Playbook avec sélecteur d’étape horizontale



Mise en page et fonctionnalités de Playbook

Légende	Fonctionnalité Playbook	Description
1	Nom du playbook	Le nom du playbook s’affiche dans l’en-tête de page.
2	Sélecteur d’étape	Les Playbooks incluent un sélecteur d’étapes horizontale ou verticale, qui donne à l’agent une vue complète du Playbook et de son emplacement dans le Playbook. • Le sélecteur d’étapes horizontales affiche les étapes du playbook en haut de la page d’enregistrement, sous l’en-tête de page. Sélectionnez une étape pour afficher les activités dans le sélecteur d’activité. • Le sélecteur d’étape verticale affiche les étapes et les activités du playbook sur le côté de la page d’enregistrement. Sélectionnez une étape pour la développer et afficher les activités incluses.
3	Sélecteur d’activité	Le sélecteur d’activité affiche les activités de l’étape actuelle. Chaque activité dispose d’un indicateur qui affiche l’état de l’activité : • Terminé • En cours • Restant Le sélecteur d’étapes horizontales vous permet d’agrandir ou de réduire la liste des activités de l’étape en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page et fonctionnalités de Playbook (suite)

Légende	Fonctionnalité Playbook	Description
		Le sélecteur d'étape verticale vous permet de développer chaque étape pour afficher les activités de cette étape. Lorsque vous sélectionnez une activité, les détails s'affichent dans la visionneuse d'activités.
4	Visionneuse d'activités	La visionneuse d'activités affiche l'activité sélectionnée. Il s'agit de la zone de travail principale où un agent effectue le travail nécessaire pour terminer l'activité en cours.
5	Cartes d'activité	Les cartes d'activité affichent les détails de l'activité en cours dans la visionneuse d'activités. Selon le type d'activité, les cartes d'activité peuvent afficher des informations telles que les données de formulaire, l'état de la tâche, les minuteurs SLA ou les pièces jointes. Les agents utilisent les cartes pour effectuer le travail de chaque activité, par exemple remplir des formulaires, remplir des listes de vérification, accomplir des tâches ou ajouter des pièces jointes.

Vue d'activité du playbook

La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

- **Axée :**affiche les étapes et les activités sur le panneau du cycle de vie du playbook et l'activité actuelle dans l'espace de travail du playbook.
- **Empilée :**affiche les étapes sur le panneau du cycle de vie du playbook et les cartes pour chaque activité de l'étape actuelle dans l'espace de travail du playbook.

L'administrateur système peut configurer la vue d'activité du playbook dans l'UI Builder. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner une vue d'activité du playbook.

Étapes du playbook

Les Playbooks contiennent une ou plusieurs étapes et les étapes contiennent une ou plusieurs activités. L'étape actuelle d'un playbook est mise en surbrillance et les activités de cette étape apparaissent dans le sélecteur d'activité.

Les étapes du sélecteur d'étapes incluent des icônes qui indiquent l'état de l'étape :

- Une coche Indique que l'étape est terminée.
- Une icône de stylo Indique l'étape actuelle.
- Une icône de Indique qu'une étape est verrouillée et ne peut pas être commencée tant que l'étape précédente n'est pas terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il existe deux versions de sélecteur d'étape : horizontale et verticale.

- Le sélecteur d'étapes horizontales s'affiche en haut de l'interface utilisateur et affiche les informations persistantes dans le panneau de gauche. Le sélecteur d'étapes horizontales vous permet d'agrandir ou de réduire la liste des activités de l'étape en cours.
- Le sélecteur d'étage vertical s'affiche sur le panneau de gauche. Le sélecteur d'étape verticale vous permet de développer chaque étape pour afficher les activités de cette étape.

Activités du playbook

Les activités correspondent aux tâches individuelles qu'un agent doit accomplir pour terminer une étape du playbook. Le sélecteur d'activité affiche les activités pour l'étape actuelle du playbook. Chaque activité du sélecteur d'activité possède un indicateur qui affiche l'état de l'activité :

- Terminer ( )
- En cours (icône cercle)
- En attente ( )
- Ignoré

La sélection d'une activité affiche les détails de cette activité dans la visionneuse d'activités.

Naviguer entre les étapes et les activités du playbook

Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape et le sélecteur d'activité pour naviguer entre les étapes et les activités selon les rôles affectés ou les configurations de sécurité de l'activité. Par exemple, les activités telles que les tâches de ticket peuvent être affectées à différents utilisateurs. Un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket ne peut voir que les tâches de ticket qui lui sont affectées.

Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement qui utilise un playbook, il s'ouvre à l'étape actuelle et met en surbrillance l'activité en cours. Pour les étapes avec plusieurs activités, l'activité actuelle est la première activité disponible. Une activité disponible est une activité dont l'état est autre que Terminé.

Lorsqu'un agent sélectionne une activité disponible, elle devient l'activité actuelle. Un agent peut naviguer entre les étapes et les activités dans n'importe quel ordre tant qu'il y a au moins une activité disponible à sélectionner.

Remarque :
La configuration du playbook détermine la visibilité et l'accessibilité des étapes et des activités en attente. Pour plus d'informations, voir Configurer la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.

Utiliser la navigation au clavier dans un playbook

Utilisez les touches suivantes pour naviguer dans les étapes et les activités du playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Touche de tabulation** : utilisez la touche **de tabulation** pour lancer la navigation et passer d'une étape, d'une activité à l'autre et de la zone de travail du playbook.
- **Touches fléchées** : utilisez les flèches gauche, droite, haut et bas pour parcourir les champs d'une carte d'activité playbook.
- **Touche Entrée** : appuyez sur la touche **Entrée** pour sélectionner des boutons sur une carte d'activité de playbook.

Filtrer les activités du playbook

Les agents peuvent filtrer les activités du playbook et voir les activités qui correspondent aux conditions de filtre.

- Pour filtrer les activités du playbook, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et sélectionnez un ou plusieurs des états suivants :
  - Terminer
  - En cours
  - En attente
  - Ignoré
- Pour effacer le filtre, sélectionnez à nouveau l'icône de filtre et supprimez les sélections.

Configurer la visibilité des étapes et des activités

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook, notamment :

- Afficher ou masquer des étapes et des activités en attente.
- Afficher ou masquer des étapes et des activités auxquelles un utilisateur n'a pas accès.

L'administrateur configure ces paramètres dans l'enregistrement Expérience de playbook. Pour plus d'informations, voir Configurer la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.

Options de Playbook

Les options fournies par les playbooks permettent aux agents de résoudre rapidement les problèmes des clients. Ces options s'associent pour fournir aux agents une meilleure expérience globale lors de l'utilisation de playbooks pour résoudre les problèmes des clients.

Options de Playbook

Aptitude	Description
Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook	Les agents du service client peuvent créer un enregistrement à l'aide d'un playbook et non d'un formulaire d'enregistrement. La création d'un enregistrement à l'aide d'un playbook ouvre le playbook et lance la première activité. L'agent effectue cette activité dans le cadre de la création de l'enregistrement. Par exemple, un agent peut créer un ticket et recueillir les informations nécessaires sur le client et le problème comme première activité dans le playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de Playbook (suite)

Aptitude	Description
	Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Générateur d'enregistrement Playbook dans la documentation de configuration Playbook de l'espace de travail .
Affichez l'ensemble du workflow de bout en bout à l'aide du sélecteur d'étape et du sélecteur d'activité	Le sélecteur d'étape et le sélecteur d'activité permettent aux agents d'afficher les informations suivantes : • Le workflow de bout en bout. • Les étapes du playbook. • Activités de l'étape actuelle. • Indicateurs de progression des étapes et des activités. • Détails de l'activité actuelle affichés dans la visionneuse d'activité.
Utiliser le panneau latéral contextuel pour afficher des informations supplémentaires	Les playbooks peuvent afficher les informations suivantes dans le panneau latéral contextuel : • Flux d'activités • des informations de ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les SLA • Enregistrements connexes dynamiques (voir ci-dessous pour plus d'informations) • Onglet Éléments connexes Pour en savoir plus, consultez : • Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel • Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel • Afficher des enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel • Éléments connexes
Utiliser le panneau latéral contextuel pour afficher les enregistrements connexes dynamiques	Affichez, dans le panneau latéral contextuel, les enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques.
Utiliser un playbook en mode compact	Le mode compact affiche le playbook dans le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent effectuer les activités du playbook dans le panneau latéral contextuel tout en affichant d'autres informations sur la page d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de Playbook (suite)

Aptitude	Description
	Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Intégrer Playbook à l'espace de travail.
Afficher le widget SLA sur les cartes d'activités du playbook	Les cartes d'activité dans la visionneuse d'activité Playbook peuvent afficher un widget SLA dans le coin supérieur droit. Le widget apparaît sur la carte d'activité lorsque l'activité du playbook dispose d'un SLA. Cela inclut les activités aux étapes suivantes : • Triage • Recherche • Répondre La couleur du widget indique le temps restant pour le SLA : • Vert : 0-50 % • Jaune : 50-75 % • Orange : 75-99 % • Rouge : 100 % ou violé

Terminologie Playbook

Utilisez la liste de termes suivante pour mieux comprendre la structure, les outils et la configuration du playbook.

Un playbook est un workflow de bout en bout qui comprend les étapes, les stratégies et les conseils destinés à guider les utilisateurs tout au long d'un processus business. Un playbook :

- VISUALISE un workflow dans une vue axée sur les tâches et guide les utilisateurs à travers des séquences de tâches.
- INCLUT une série d'étapes qu'un utilisateur doit accomplir pour atteindre un objectif particulier.
- FOURNIT des conseils pour effectuer ces étapes.

Structure du Playbook

Un playbook contient une ou plusieurs étapes, ou groupes de tâches, et des séquences d'activités dans chaque étape. Un playbook comprend également un déclencheur. La structure d'un playbook est créée dans Studio de workflow .

Structure du Playbook

Terme	Définition
Déclencheur	Un déclencheur détermine quand un playbook commence à s'exécuter. Chaque déclencheur a un type et des conditions qui, lorsqu'ils sont remplis, démarrent l'exécution d'un playbook activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure du Playbook (suite)

Terme	Définition
	Le type de déclencheur représente une opération d'enregistrement, par exemple lorsqu'un enregistrement est créé ou mis à jour. Les conditions de déclenchement déterminent quand et comment un déclencheur est déclenché. Les déclencheurs sont créés dans Studio de workflow.
Étape	Une étape est une séquence d'activités dans un playbook qui sont regroupées de manière logique. Un playbook peut contenir une ou plusieurs étapes et chaque étape comprend une ou plusieurs activités qu'un utilisateur doit accomplir. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées. Les étapes sont ajoutées à un playbook dans Studio de workflow.
Activité	Une activité est une étape du processus business global représentée dans un playbook. Les activités sont les tâches, étapes ou actions qu'un utilisateur effectue pour terminer un playbook. Les activités sont regroupées en étapes et sont séquencées dans un ordre logique. Les utilisateurs peuvent effectuer ou ignorer des activités manuelles. Les activités peuvent également être effectuées automatiquement. Les activités sont ajoutées aux étapes du playbook dans Studio de workflow.

Composants de l'interface utilisateur Playbook

Les agents du service client interagissent avec les playbooks dans Espace de travail configurable de CSM. Les pages d'enregistrement qui affichent des playbooks dans un espace de travail sont créées ou personnalisées dans Générateur d'IU. Les pages d'enregistrement du playbook sont composées de différents composants.

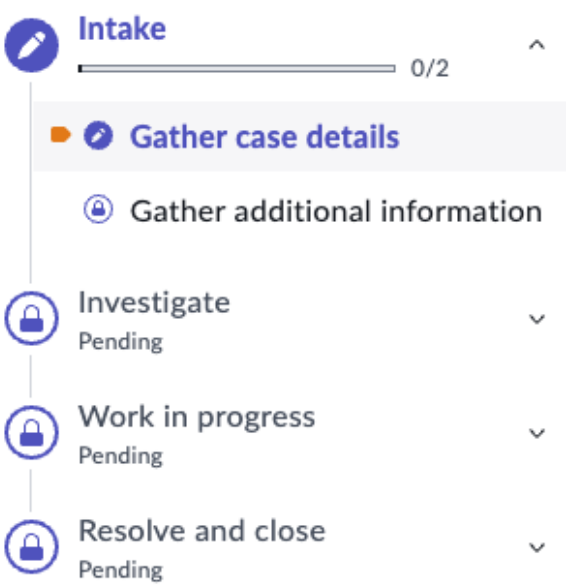
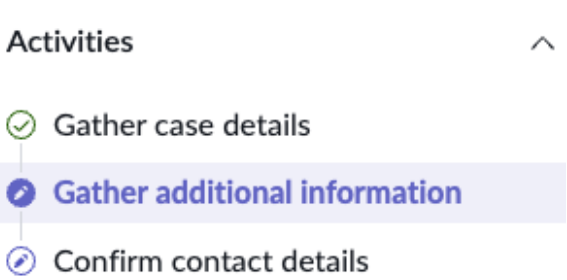
Composants de l'interface utilisateur Playbook

Terme	Définition
Sélecteur Playbook	Un sélecteur de playbook peut être utilisé pour sélectionner un playbook dans l'interface utilisateur. Un sélecteur de playbook est disponible s'il existe plusieurs playbooks sur un enregistrement.
Sélecteur d'étape	Un sélecteur d'étape affiche les étapes dans un playbook. Elle fournit à l'utilisateur une vue complète du playbook et de son emplacement dans le playbook. Un sélecteur d'étape peut être orienté horizontalement ou verticalement et comprend des icônes qui indiquent l'état de l'étape.
Sélecteur d'étape horizontale	Un sélecteur d'étape horizontale affiche les étapes du playbook horizontalement en haut de la page d'enregistrement et met en surbrillance l'étape actuelle. Il affiche les activités de l'étape actuelle dans le sélecteur d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de l'interface utilisateur Playbook (suite)

Terme	Définition
	
Sélecteur d'étape verticale	Un sélecteur d'étape verticale affiche les étapes et les activités du playbook verticalement sur le côté de la page d'enregistrement. Il met en surbrillance et développe l'étape actuelle pour afficher les activités de cette étape. 
Sélecteur d'activité	Le sélecteur d'activité affiche les activités de l'étape actuelle. Elle comprend des indicateurs qui affichent l'état de l'activité. 
Visionneuse d'activités	La visionneuse d'activités affiche les détails de l'activité en cours. Il s'agit de l'endroit où un utilisateur effectue le travail nécessaire pour terminer l'activité en cours.
Carte d'activité	Une carte d'activité affiche les détails de l'activité en cours. Les utilisateurs utilisent les cartes pour terminer le travail pour chaque activité.

Modèles de page Playbook

Utilisez des modèles de page de playbook pour créer des pages et des variantes de page à utiliser dans Espace de travail configurable de CSM. Ces pages et variantes de page fournissent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aux agents des playbooks horizontaux ou verticaux qu'ils peuvent utiliser pour effectuer des tâches et résoudre des tickets.

Les modèles de page suivants sont disponibles avec l'application Playbooks pour Gestion du service clientèle [com.sn_csm_playbook]. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Modèles de page Playbook

Modèle de page	Description
Playbook de tickets : étapes horizontales	Comprend un sélecteur d'étapes horizontales qui s'affiche en haut de l'interface utilisateur et affiche les informations persistantes dans le panneau de gauche.
Playbook de tickets : étapes verticales	Comprend un sélecteur d'étape verticale qui s'affiche sur le panneau de gauche. Ce sélecteur d'étape peut suivre la progression globale sur l'interface utilisateur dans une vue verticale.

Les considérations relatives à l'utilisation de ces modèles de page incluent le nombre d'étapes qui s'affichent dans le sélecteur et la longueur des noms d'étapes. Par exemple, les noms d'étape plus longs dans le playbook horizontal peuvent être tronqués.

Remarque :
Par défaut, les modèles de page du playbook ne sont pas actifs. Pour activer un modèle de page, reportez-vous à la section Activer une page ou une variante de page Playbook.

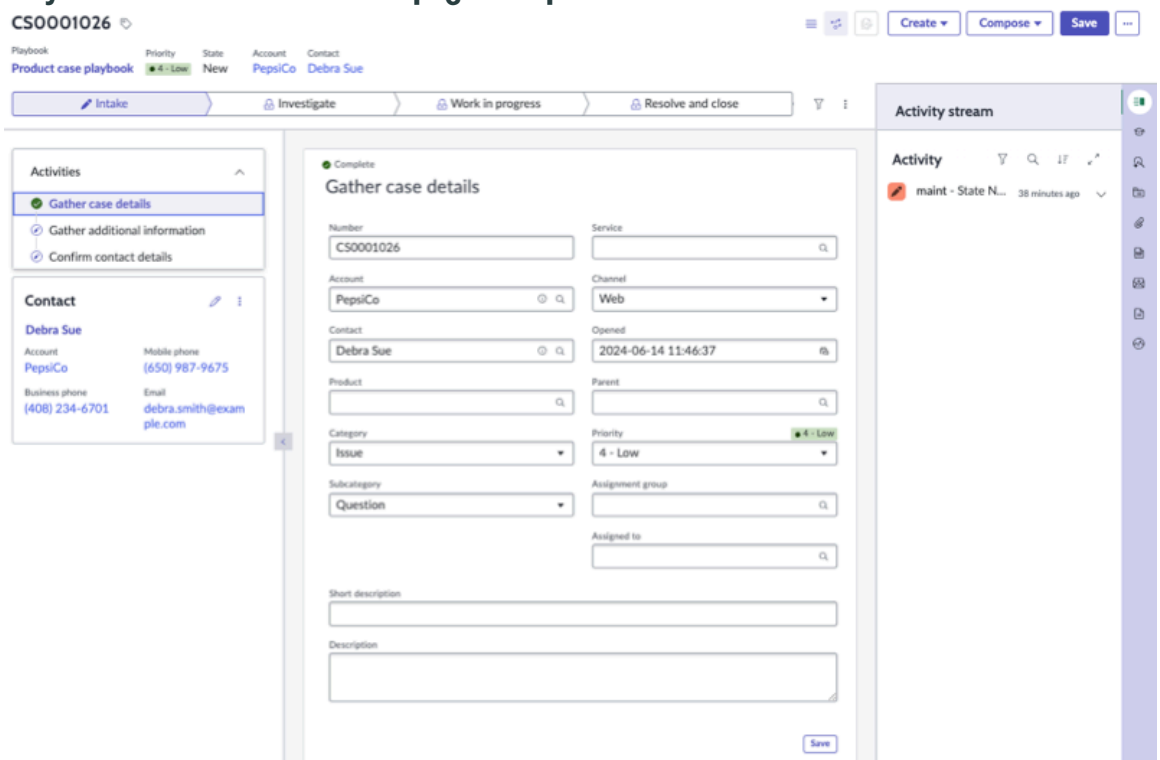
Playbook de tickets : modèle de page d'étapes horizontales

Le modèle de page Playbook de tickets : étapes horizontales comprend un sélecteur d'étapes horizontales en haut de la page et un sélecteur d'activité sur le côté gauche. Pour en savoir plus sur les composants inclus dans ce modèle, consultez Composants du modèle Playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

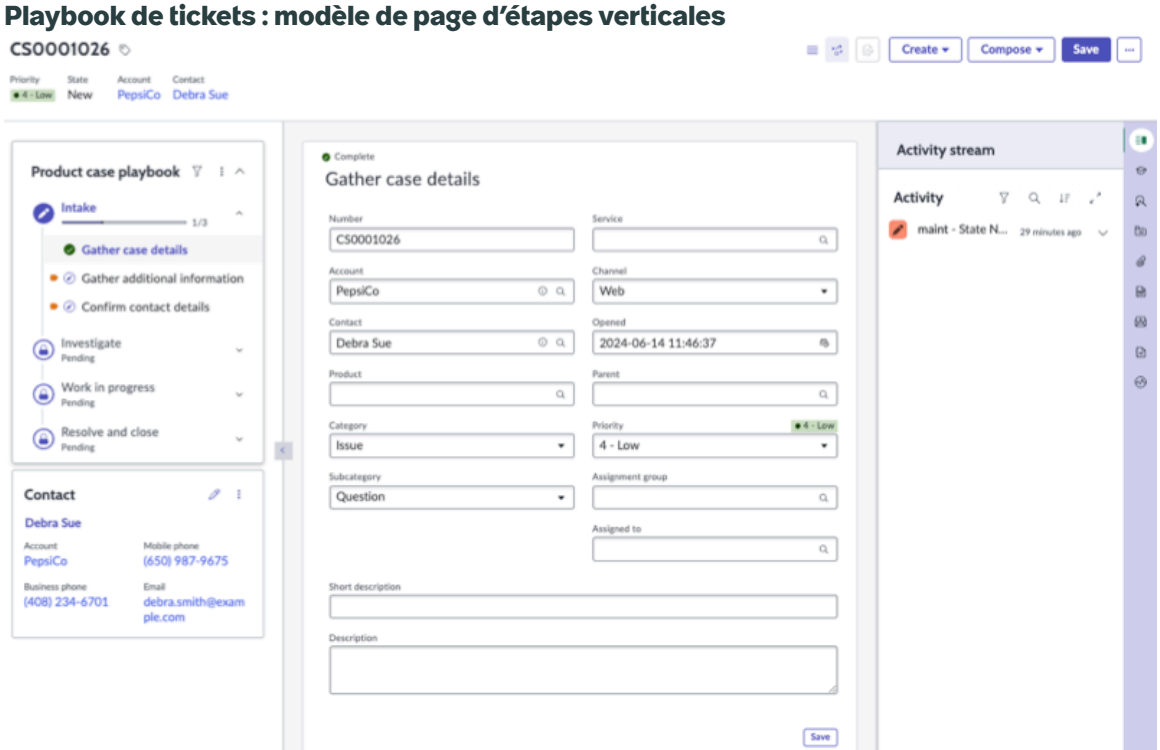
Playbook de tickets : modèle de page d'étapes horizontales



Playbook de tickets : modèle de page d'étapes verticales

Le modèle de page Playbook de tickets : étapes verticales inclut un sélecteur d'étape verticale sur le côté gauche de la page. Pour en savoir plus sur les composants inclus dans ce modèle, consultez Composants du modèle Playbook.

Playbook de tickets : modèle de page d'étapes verticales



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants du modèle de page Playbook

Les modèles de page de playbook incluent des composants modulaires qui vous permettent de créer rapidement des pages de playbook dans le générateur d'IU.

Composants du modèle de page de playbook de ticket

Composant	Description
En-tête de page	L'en-tête de la page comprend des informations d'enregistrement qui s'affichent dans les champs primaire et secondaire : • Le champ primaire affiche la brève description de l'enregistrement. • Les champs secondaires affichent les informations d'enregistrement supplémentaires telles que la priorité, l'état et les détails du contact ou du consommateur. Vous pouvez configurer les champs qui apparaissent dans l'en-tête de page. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'en-tête de page d'une page de playbook.
Barre d'actions	La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements de tickets. Les actions disponibles sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur, l'état du ticket et d'autres attributs. • **Détails de l'enregistrement** : affiche les détails de l'enregistrement. • **Détails du playbook** : affiche les détails du playbook. • **Actions en cours** : fournit une liste des boîtes de dialogue non modales réduites et inclut un badge qui affiche le nombre d'éléments dans la liste. Dans cette liste, un agent peut sélectionner un élément pour ouvrir le commentaire, la note de travail ou l'e-mail réduit. • **Créer** : créez des enregistrements tels que des demandes, des incidents et des commandes de travaux. • **Composer** : rédigez des commentaires, des notes de travail et des e-mails dans des boîtes de dialogue non modales. • **Enregistrer** : enregistrez les changements apportés à l'enregistrement du ticket. • **Actions supplémentaires** : effectuez des actions supplémentaires telles que proposer un ticket principal ou signaler un écart de connaissances. Vous pouvez configurer les actions incluses dans la barre d'actions. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour une page de playbook.
Nom du playbook	Dans le modèle Playbook de tickets : étapes horizontales, le nom du playbook apparaît dans l'en-tête du formulaire au-dessus du sélecteur d'étapes horizontales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

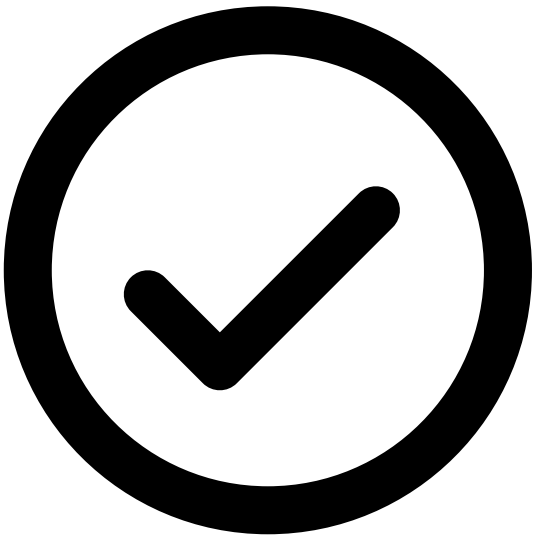
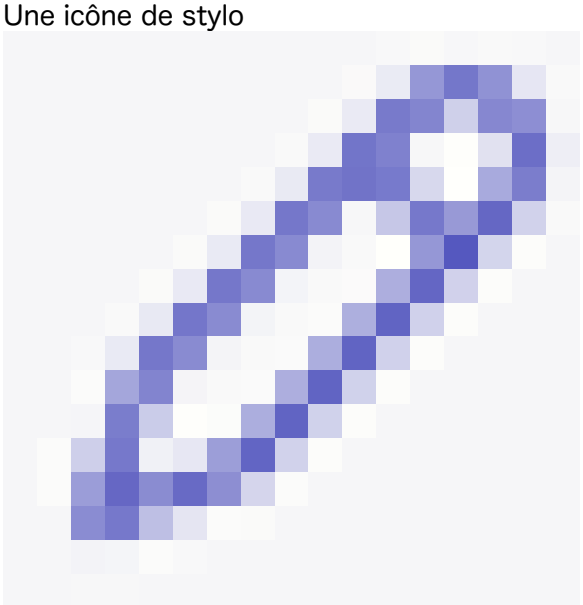
Composants du modèle de page de playbook de ticket (suite)

Composant	Description
	Dans le modèle Playbook de tickets : étapes verticales, le nom du playbook apparaît en haut du sélecteur d'étapes verticales.
Sélecteur d'étape	Les modèles de playbook incluent un sélecteur d'étape horizontale ou verticale, qui donne à l'agent une vue complète du playbook et de son emplacement dans le playbook. • Le sélecteur d'étapes horizontales affiche les étapes du playbook en haut de la page d'enregistrement, sous l'en-tête de page. Sélectionnez une étape pour afficher les activités dans le sélecteur d'activité. • Le sélecteur d'étape verticale affiche les étapes et les activités du playbook sur le côté de la page d'enregistrement. Sélectionnez une étape pour la développer et afficher les activités incluses. Les étapes du sélecteur d'étapes incluent des icônes qui indiquent l'état de l'étape :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

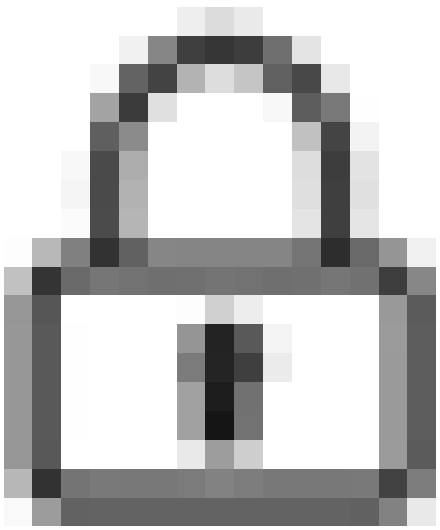
Composants du modèle de page de playbook de ticket (suite)

Composant	Description
	 • Une coche Indique que l'étape est terminée. • Une icône de stylo  Indique l'étape actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants du modèle de page de playbook de ticket (suite)

Composant	Description
	• Une icône de  Indique qu'une étape est verrouillée et ne peut pas être commencée tant que l'étape précédente n'est pas terminée.
Sélecteur d'activité	Le sélecteur d'activité affiche les activités de l'étape actuelle. Chaque activité dispose d'un indicateur qui affiche l'état de l'activité : • Terminé • En cours • Restant Le sélecteur d'étapes horizontales vous permet d'agrandir ou de réduire la liste des activités de l'étape en cours. Le sélecteur d'étape verticale vous permet de développer chaque étape pour afficher les activités de cette étape. Lorsque vous sélectionnez une activité, les détails s'affichent dans la visionneuse d'activités.
Visionneuse d'activités	La visionneuse d'activités affiche l'activité sélectionnée. Il s'agit de la zone de travail principale où un agent effectue le travail nécessaire pour terminer l'activité en cours.
Cartes d'activité	Les cartes d'activité affichent les détails de l'activité en cours dans la visionneuse d'activités. Selon le type d'activité, les cartes d'activité peuvent afficher des informations telles que les données de formulaire, l'état de la tâche, les minuteurs SLA ou les pièces jointes. Les agents utilisent les cartes pour effectuer le travail de chaque activité, par exemple remplir des formulaires,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants du modèle de page de playbook de ticket (suite)

Composant	Description
	remplir des listes de vérification, accomplir des tâches ou ajouter des pièces jointes.
Recherche de contact ou de consommateur	Le composant de recherche permet aux agents de rechercher des informations de contact ou de consommateur et d'afficher ces informations dans une carte d'enregistrement. Ces cartes affichent des informations sur le client et permettent d'accéder rapidement à des détails tels que le nom, l'adresse e-mail et le téléphone. La carte d'enregistrement de contact comprend également des informations sur le compte. Les agents peuvent utiliser le composant de recherche pour effectuer les opérations suivantes : • Rechercher un contact ou un consommateur. • Lier ou dissocier un enregistrement de contact ou de consommateur. • Modifiez et enregistrez les informations dans un enregistrement de contact ou de consommateur lié. • Sélectionnez un champ de référence sur une carte d'enregistrement, tel qu'un nom de contact ou de consommateur, pour ouvrir la référence dans un sous-onglet. • Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche pour ouvrir un brouillon d'e-mail dans le composeur d'e-mail dans un sous-onglet. • Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel. Pour plus d'informations, consultez Composant de recherche Playbook.
Synthèse du ticket	Le composant de résumé de ticket apparaît sous le composant de recherche. Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement de ticket, le composant est réduit et à l'état par défaut. Les agents peuvent utiliser ce composant pour effectuer les actions suivantes : • Résumez les détails du ticket. • Publiez le résumé dans le flux d'activité. • Actualisez le résumé. Le composant de synthèse des tickets nécessite l'activation et la configuration de l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM). Pour plus d'informations, consultez Composant de synthèse des tickets du Playbook.
Détails de l'enregistrement	Le composant des détails du ticket comprend des sections réductibles pour :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants du modèle de page de playbook de ticket (suite)

Composant	Description
	• Ticket • Notes • Informations sur la fermeture • Enregistrements connexes Ce composant comprend également un menu avec des actions de formulaire supplémentaires, telles que la personnalisation du formulaire, l'exportation de données et la copie de l'URL. Les agents peuvent afficher les détails du ticket en sélectionnant le bouton **Détails de l'enregistrement** dans la barre d'actions.
Panneau latéral contextuel	Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page Playbook de tickets : étapes horizontales comprend les onglets suivants. • Flux d'activité • Assistant d'agent • Rechercher • Éléments connexes • Pièces jointes • Modèles de réponses • Modèles d'e-mail • Modèles • Informations d'enregistrement Pour plus d'informations sur les onglets du panneau latéral contextuel, consultez Composant du panneau latéral contextuel Playbook.
Flux d'activité	Le composant de flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Cette liste peut être réduite pour fournir une vue rapide des activités du ticket ou développée pour fournir plus de détails sur les activités individuelles. Pour plus d'informations, voir Composant de flux d'activité Playbook. **Remarque :** La page Playbook de tickets : étapes horizontales utilise des boîtes de dialogue non modales pour rédiger des commentaires, des notes de travail et des e-mails.
Boîtes de dialogue non modales Composer un e-mail et Rédiger des commentaires	Une boîte de dialogue non modale est une fenêtre qui se superpose au contenu de la fenêtre principale. Vous pouvez utiliser des boîtes de dialogue non modales pour créer et publier des commentaires et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants du modèle de page de playbook de ticket (suite)

Composant	Description
	des notes de travail dans le flux d'activité, ainsi que pour rédiger et envoyer des e-mails au fur et à mesure que vous parcourez les étapes et les activités d'un playbook. Pour plus d'informations, voir Boîtes de dialogue non modales Playbook.

Utilisation de plusieurs contrôleurs de formulaires

La fonctionnalité de contrôleur de formulaire multiple permet aux auteurs de page d'ajouter plusieurs composants de formulaire aux modèles du générateur d'IU. Cette fonctionnalité est disponible avec les modèles de page de playbook suivants :

- Playbook de tickets : étapes horizontales
- Playbook de tickets : étapes verticales

Grâce à cette fonctionnalité, les auteurs de page peuvent :

- Intégrez des onglets en ligne aux formulaires qui utilisent des instances de contrôleur de formulaire dédiées, éliminant ainsi le besoin de collections de pages et améliorant la convivialité et les performances d'exécution du générateur d'IU.
- Améliorez les pages d'enregistrement avec des groupes de composants personnalisés qui incluent un contrôleur de formulaire.
- Incorporez des fenêtres modales contenant des formulaires dans les pages d'enregistrement, facilitant ainsi la transmission des notifications et des mises à jour de formulaire vers la page principale.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de plusieurs contrôleurs de formulaires, voir Ajouter des formulaires aux pages du générateur d'IU .

Composant de flux d'activité Playbook

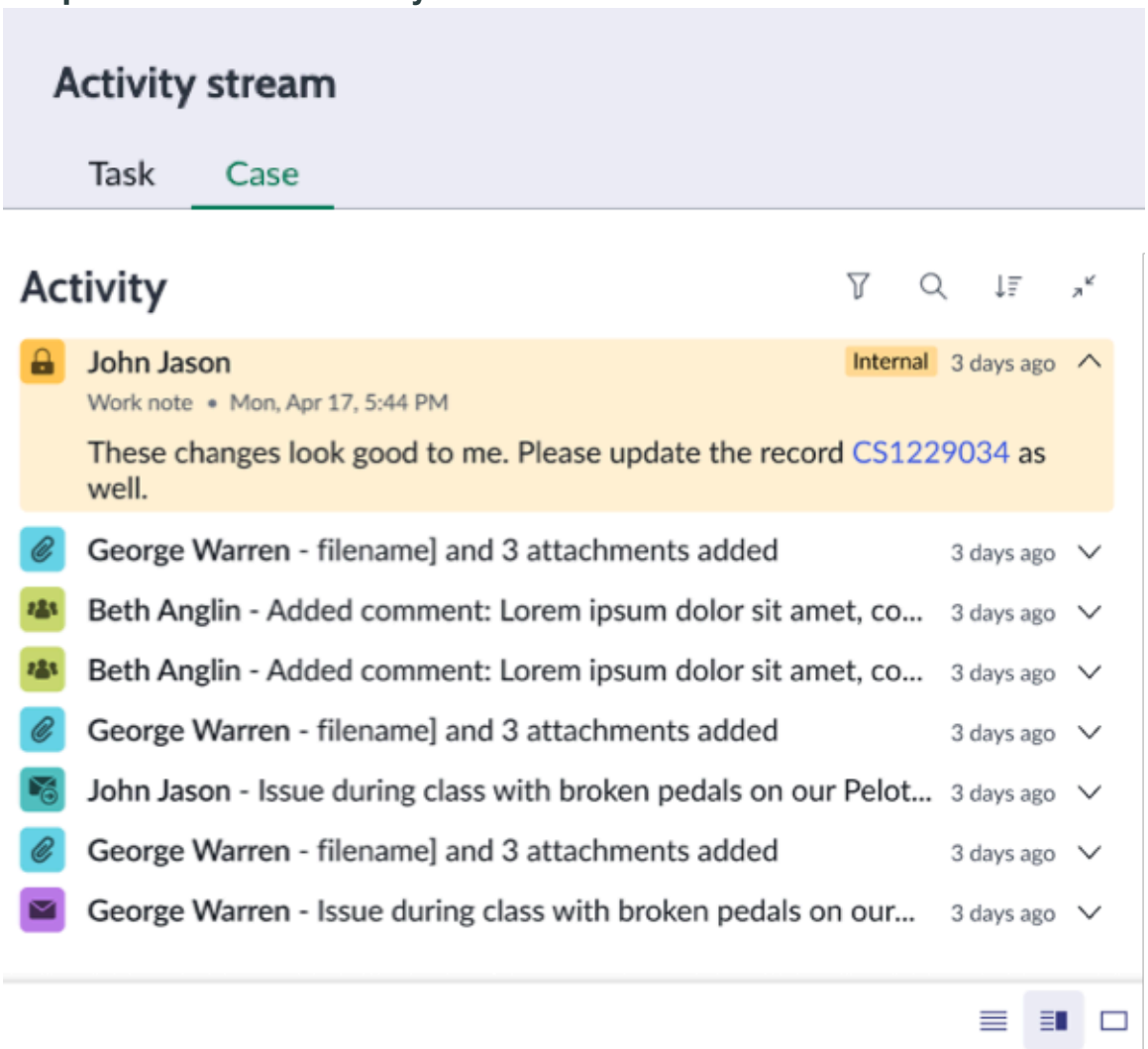
Le composant de flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket.

Les activités de la liste peuvent être réduites ou développées. Lorsque la liste est réduite, l'agent peut rapidement parcourir la liste pour obtenir une vue d'ensemble des activités du ticket. Lorsqu'il est développé, l'agent peut afficher des informations détaillées sur les activités individuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de flux d'activité Playbook



Remarque :
Le flux d'activité utilise des boîtes de dialogue non modales pour rédiger des commentaires, des notes de travail et des e-mails.

Flux d'activité Onglets Ticket et Tâche

Le composant de flux d'activité comprend des onglets pour les tâches et les tickets. L'onglet Tâche s'affiche lorsqu'un agent travaille sur une activité de playbook dont l'enregistrement associé est une tâche de ticket.

Mosaïques de flux d'activité

Les activités du flux d'activité sont représentées par des tuiles qui utilisent des icônes et des couleurs pour indiquer le type d'activité. Ces types d'activités comprennent :

- Commentaire
- Note de travail
- Pièce jointe
- Changement de champ
- E-mail envoyé ou e-mail reçu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Discussion de messagerie instantanée
- Icône personnalisée

Lorsqu'elle est réduite, chaque activité de la liste comprend :

- Vignette représentant le type d'activité.
- Nom de l'utilisateur responsable de l'activité.
- Bref résumé d'une ligne de l'activité.
- Badge qui indique si une activité est interne ou externe.
- Horodatage relatif.
- Bouton de développement que l'agent peut utiliser pour afficher un résumé détaillé de l'activité.

Lorsqu'elle sera développée, chaque activité comprendra également :

- La date et l'horodatage complets.
- Une étiquette d'action qui décrit le type d'activité.
- Pour les commentaires et les notes de travail, le texte intégral du commentaire ou de la note de travail.
- Pour les mises à jour de champ, le nom du champ et la valeur du champ mis à jour.
- Pour les e-mails, informations détaillées du message.
- Pour les pièces jointes, un petit aperçu du fichier joint.
- Pour les messageries instantanées, une carte de messagerie instantanée de barre latérale.

Composant des éléments associés à Playbook

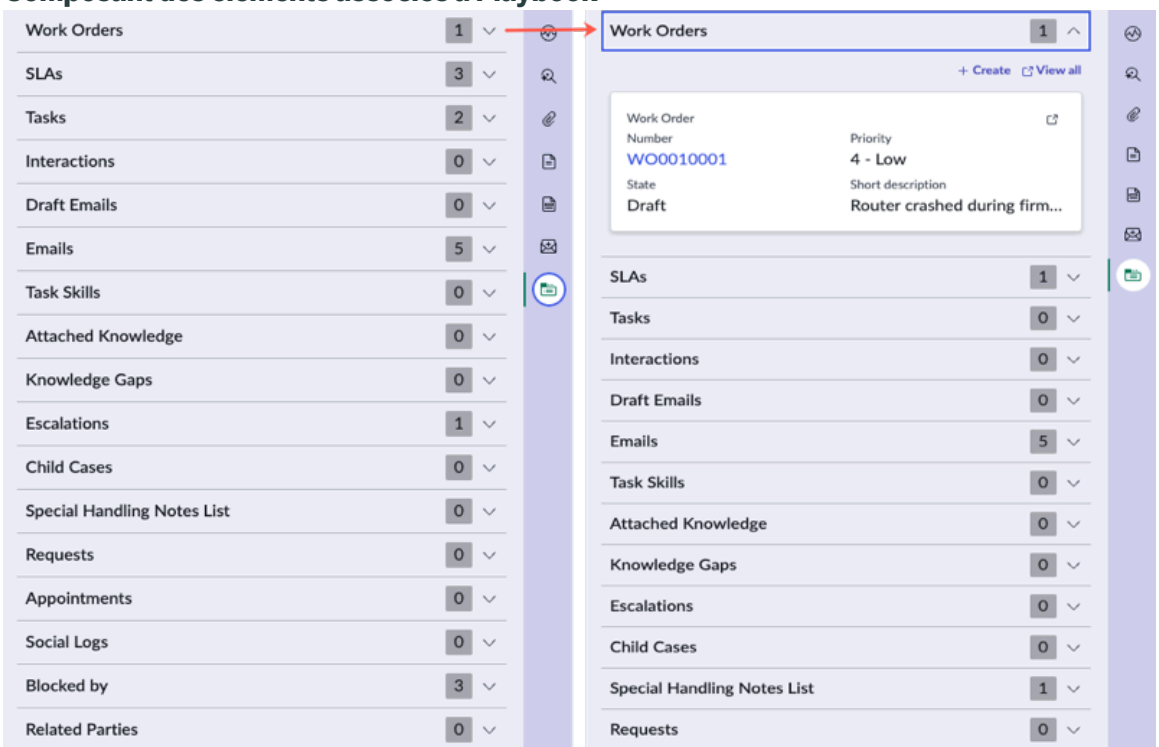
Le composant Éléments connexes permet d'accéder aux listes connexes du ticket.

Le composant des éléments connexes utilise un format d'accordéon extensible. Les agents peuvent développer les listes souhaitées pour afficher les éléments connexes. Ce composant affiche également une icône avec le nombre d'éléments dans une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant des éléments associés à Playbook



Les listes connexes comprennent les actions suivantes :

- **Créer** : ouvre un enregistrement vide dans un sous-onglet que l'agent peut utiliser pour créer un élément.
- **Afficher tout** : ouvre une liste d'enregistrements dans un sous-onglet.
- **Afficher plus** : s'affiche pour les listes comportant plus de cinq éléments.

Les éléments d'une liste développée s'affichent sous forme de cartes. Une liste développée affiche une carte pour chaque élément de la liste.

- Les agents peuvent ouvrir un élément dans un sous-onglet.
- Si une liste contient plus de cinq éléments, elle inclut une option **Afficher plus** .

Composant de recherche de Playbook

Le composant de recherche de playbook permet aux agents de rechercher des enregistrements de contacts et de consommateurs.

À l'aide du composant de recherche, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Recherchez un contact ou un consommateur par nom, numéro de téléphone ou adresse e-mail. Lorsque l'agent saisit des caractères dans la zone de recherche, les informations correspondantes apparaissent dans les cartes d'enregistrement sous la zone de recherche.
- Sélectionnez un contact ou un consommateur après avoir effectué la recherche en sélectionnant l'icône de lien sur la carte d'enregistrement souhaitée. La carte d'enregistrement sélectionnée remplace le composant de recherche.

Les agents peuvent effectuer les actions suivantes à partir d'une carte d'enregistrement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Supprimez un contact ou un consommateur lié d'un enregistrement de ticket en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires, puis en sélectionnant **Dissocier**.
- Modifiez et enregistrez un enregistrement de contact lié en sélectionnant l'icône du crayon, en modifiant les informations du contact, puis en sélectionnant **Enregistrer**.
- Sélectionnez un champ de référence sur une carte de recherche pour ouvrir l'enregistrement référencé dans un sous-onglet.
- Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche à ouvrir pour ouvrir le composeur d'e-mail dans un sous-onglet.
- Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel téléphonique.

Remarque :
Un composant de recherche de compte est également disponible. Pour afficher ce composant, désactivez le paramètre **Masquer le composant** pour ce composant dans le générateur d'IU . Ce paramètre se trouve dans la section Visibilité des composants de l'onglet Configurer.

Composant du panneau latéral contextuel Playbook

Le composant du panneau latéral contextuel du playbook permet aux agents d'accéder à des outils et à des informations tels que le flux d'activité, les modèles et les pièces jointes.

Le composant du panneau latéral contextuel fournit aux agents les fonctionnalités suivantes.

Onglets dans le panneau latéral contextuel

Onglet	Description
Flux d'activité	Le flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Pour plus d'informations, voir Composant de flux d'activité Playbook.
Assistant d'agent	L'assistant d'agent fournit aux agents une liste de ressources qui montrent les solutions possibles pour l'enregistrement actuel. Cette liste est basée sur la description brève de l'enregistrement.
Rechercher	L'onglet Rechercher inclut la fonctionnalité Recherche IA . Les agents peuvent utiliser Recherche IA pour trouver des ressources ou des résolutions pertinentes pour les problèmes des clients. La fonction de recherche affiche un ensemble initial de résultats de recherche en fonction du texte dans la brève description du ticket. Cet ensemble initial de résultats comprend des articles de la base de connaissances. Les agents peuvent également saisir différents mots clés de recherche et répéter la recherche. Dans la liste des résultats de recherche, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes : • Sélectionnez une source pour afficher les résultats de recherche de ce type. • Filtrez la liste des résultats de la recherche. • Triez la liste des résultats de la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description

	• Ouvrez les résultats de la recherche en mode plein écran dans un sous-onglet d'enregistrement.
	• Effectuez les actions suivantes :
	  ○ Afficher et joindre l'article
	  ○ Effectuez d'autres actions telles que la lecture d'articles en mode plein écran, le marquage d'articles ou le marquage d'articles comme utiles ou inutiles.
	• Affichez les actions réussies en sélectionnant l'icône Historique des actions.
	
	Pour plus d'informations, consultez Utiliser Recherche IA dans Actions recommandées pour résoudre les tickets.
	
	Remarque : L'utilisation de Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application Recommended Actions (sn_cs_nb_action), qui est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.

Éléments connexes	L'onglet Éléments connexes permet d'accéder aux listes connexes au ticket. La page Playbook de tickets : étapes horizontales intègre des fonctionnalités de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. Ces listes s'affichent dans un format accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins. Un indicateur affiche le nombre d'enregistrements disponibles dans une liste connexe. Lorsqu'elles sont développées, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format de carte. Pour plus d'informations, consultez Composant des éléments associés au playbook.
Pièces jointes	L'onglet Pièces jointes permet d'accéder aux pièces jointes associées au ticket. À partir de cet onglet, les agents peuvent afficher et télécharger des pièces jointes.
Modèles de réponses	L'onglet Modèles de réponses permet d'accéder aux modèles de réponses disponibles. Ces modèles contiennent des messages réutilisables que les agents peuvent copier pour fournir des messages rapides et cohérents aux clients.
Modèles d'e-mail	L'onglet Modèles d'e-mail permet d'accéder aux modèles d'e-mail disponibles. Ces modèles contiennent des valeurs par défaut pour les champs que les agents peuvent ajouter aux messages électroniques. Ces valeurs par défaut peuvent inclure les destinataires (adresses e-mail en À, Cc et Cci), l'expéditeur, l'objet et le texte pour le corps du message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
	Pour plus d'informations, consultez Modèles d'e-mail.
Modèles	L'onglet Modèles permet d'accéder aux modèles de formulaire disponibles qui permettent aux agents de remplir automatiquement les champs des nouveaux enregistrements. Les agents peuvent appliquer manuellement un modèle lors de la création d'un nouvel enregistrement, comme un incident ou un changement.
Informations d'enregistrement	L'onglet Informations d'enregistrement comprend les cartes suivantes : • **Vue d'ensemble** : affiche les informations pertinentes sur le ticket, y compris le compte et le contact, la priorité du ticket et l'état. • **Contact** : affiche les informations sur le client, notamment le nom, le titre, les numéros de téléphone et l'adresse e-mail. • **Chronologie** : affiche un résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le demandeur. • **SLA actif** : affiche les SLA actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.

Boîtes de dialogue non modales Playbook

Utilisez des boîtes de dialogue non modales, des fenêtres qui superposent le contenu de la fenêtre principale, pour créer et publier des commentaires et des notes de travail dans le flux d'activité, ainsi que pour rédiger et envoyer des e-mails.

Une boîte de dialogue non modale est une fenêtre qui apparaît dans un espace de travail en tant que superposition sur le contenu de la fenêtre principale. Cette superposition permet aux utilisateurs d'interagir avec le contenu de la fenêtre et le contenu de la superposition en même temps. Les agents peuvent utiliser des boîtes de dialogue non modales pour effectuer les actions suivantes lorsqu'ils travaillent dans un playbook :

- Créez des commentaires et des notes de travail à publier dans le flux d'activité.
- Créer et envoyer des e-mails, et répondre aux e-mails ou les transférer.

Après avoir ouvert une boîte de dialogue non modale, les agents peuvent la déplacer sur l'écran et la placer là où ils en ont le plus besoin. Cette fonctionnalité permet aux agents de référencer les informations de la fenêtre principale tout en rédigeant du texte dans la fenêtre de superposition.

Les modèles de page du playbook incluent les boîtes de dialogue non modales suivantes :

- Composer l'activité : pour créer et publier des commentaires et des notes de travail
- Composer un e-mail : pour la création et l'envoi d'e-mails

Vous pouvez accéder aux boîtes de dialogue sans modèle en sélectionnant le bouton **Composer** dans la barre d'actions, puis en sélectionnant l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rédiger des commentaires
- Rédiger un e-mail
- Rédiger les notes de travail (privée)

Créer des commentaires et des notes de travail

Les agents peuvent utiliser la boîte de dialogue non modale Composer une activité pour créer des commentaires et des notes de travail et les publier dans le flux d'activité. Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur la création de ces activités.

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer une activité pour créer des commentaires et des notes de travail

Tâche	Description
Créer un commentaire ou une note de travail	Pour créer un commentaire ou une note de travail : **1.** Sélectionnez l'une des actions suivantes dans la barre d'actions pour ouvrir une fenêtre Composer : ○ **Composer** > **Rédiger des commentaires** ○ **Composer** > **Rédiger les notes de travail (privée)** **2.** Ajoutez le texte à la fenêtre Composer. Lors de la création de commentaires et de notes de travail : • Les agents peuvent créer un brouillon de commentaire et un brouillon de note de travail à la fois avant de publier le texte dans le flux d'activité. • Les agents peuvent ouvrir une fenêtre de composition à la fois. Si un agent ouvre une deuxième fenêtre, la fenêtre précédemment ouverte est réduite.
Publier un commentaire ou une note de travail dans le flux d'activité	Pour publier un commentaire ou une note de travail, sélectionnez l'une des actions suivantes dans la fenêtre Composer : • **Publier un commentaire** • **Publier des notes de travail (privées)** La fenêtre Composer se ferme automatiquement une fois le texte publié dans le flux d'activité. L'enregistrement de l'enregistrement du ticket publie également le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité et ferme la fenêtre Composer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer une activité pour créer des commentaires et des notes de travail (suite)

Tâche	Description
Réduire une fenêtre de composition	Les fenêtres composées peuvent être réduites et déplacées vers le menu Actions en cours dans la barre d'actions. Les commentaires et notes de travail réduits apparaissent dans une liste dans le menu Actions en cours de traitement. Les fenêtres de composition peuvent être réduites de la manière suivante. • Sélectionnez le bouton Réduire dans l'en-tête de la fenêtre Composer. • Une fenêtre Composer peut être ouverte à la fois. Si un agent ouvre une autre fenêtre de composition, la première fenêtre est réduite.
Ouvrir une fenêtre de composition réduite	Sélectionnez le menu Actions en cours dans la barre d'actions, puis sélectionnez un élément dans la liste pour ouvrir la fenêtre. Les éléments du menu Actions en cours de traitement apparaissent dans une liste avec le type d'action (e-mail, commentaire ou note de travail) et un titre abrégé. • Pour les e-mails, le titre est l'objet de l'e-mail. • Pour les commentaires et les notes de travail, le titre est la première ligne de texte.
Ignorer un commentaire ou une note de travail	Pour supprimer un commentaire ou une note de travail : **1.** Sélectionnez le bouton Fermer dans l'en-tête de la fenêtre Composer. **2.** Confirmez l'action Ignorer en sélectionnant **Ignorer** dans la fenêtre contextuelle de confirmation. Le système ferme la fenêtre Composer et supprime le commentaire ou la note de travail.

Les instructions suivantes s'appliquent aux fenêtres de composition :

- Les commentaires brouillons et les notes de travail sont locaux au navigateur et sont effacés si la page du navigateur est rechargée.
- Les commentaires et les notes de travail restent synchronisés sur le formulaire et dans les boîtes de dialogue non modales.
- La fenêtre Composer a une taille fixe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des e-mails

Les agents peuvent utiliser la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour créer et enregistrer des brouillons d'e-mail et envoyer des e-mails. Cette fonctionnalité augmente la vitesse de rédaction des e-mails tout en référençant les informations d'enregistrement.

Les e-mails envoyés à partir d'une fenêtre Composer un e-mail sont publiés dans le flux d'activité. Les agents peuvent répondre aux e-mails et les transférer à partir du flux d'activité. Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur la création et l'envoi d'e-mails.

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour créer et envoyer des e-mails

Tâche	Description
Créer et envoyer un e-mail	Pour créer et envoyer un e-mail : **1.** Sélectionner **Composer** > **Rédiger un e-mail** dans la barre d'actions pour ouvrir une fenêtre Composer un e-mail. Le système applique automatiquement le modèle d'e-mail avec l'ordre le plus bas au nouvel e-mail. **2.** Renseignez les champs : **a.** À, CC, CCI **b.** Objet **c.** Corps de l'e-mail **3.** Sélectionnez **Envoyer un e-mail**. Lors de la création et de l'envoi d'e-mails : • La fenêtre Composer un e-mail se ferme automatiquement après l'envoi de l'e-mail. • L'e-mail est publié dans le flux d'activité.
Répondre à un e-mail ou le transférer	Pour répondre à un e-mail ou le transférer : **1.** Développez un e-mail dans le flux d'activité. **2.** Sélectionnez l'un des boutons suivants pour ouvrir la fenêtre Composer un e-mail : ○ **Répondre** ○ **Répondre à tous** ○ **Transférer** **3.** Ajoutez le texte souhaité. **4.** Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour créer et envoyer des e-mails (suite)

Tâche	Description
	La fenêtre Composer un e-mail se ferme automatiquement une fois que l'e-mail est publié dans le flux d'activité.
Ajouter un lien vers un article de la base de connaissances	Pour ajouter un lien vers un article de la base de connaissances : **1.** Sélectionnez l'onglet Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel. **2.** Affichez la liste des articles de la base de connaissances ou recherchez un article. **3.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires sur la carte de l'article de la base de connaissances. **4.** Sélectionnez **Ajouter un lien dans l'e-mail**. Le système ajoute le titre de l'article avec un lien dans le corps de l'e-mail.
Appliquer un modèle à un e-mail	Pour appliquer un modèle à un e-mail : **1.** Ouvrez l'onglet Modèles d'e-mail dans le panneau latéral contextuel. **2.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires sur le modèle d'e-mail souhaité. **3.** Sélectionnez **Appliquer le modèle**. Le système ajoute le contenu du modèle dans le corps de l'e-mail. **Remarque :** Lorsque vous créez un nouvel e-mail, le système applique automatiquement le modèle d'e-mail avec l'ordre le plus bas.
Réduire une fenêtre Composer un e-mail	Les e-mails réduits apparaissent dans une liste dans le menu Actions en cours de la barre d'actions. Sélectionnez l'icône Réduire ( ) dans l'en-tête de la fenêtre Composer un e-mail pour déplacer le brouillon de l'e-mail vers le menu Actions en cours.
Ouvrir une fenêtre réduite Composer un e-mail	Sélectionnez un élément dans le menu Actions en cours pour ouvrir la fenêtre Composer un e-mail. Les éléments du menu Actions en cours de traitement apparaissent dans une liste avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail pour créer et envoyer des e-mails (suite)

Tâche	Description
	le type d'action (e-mail, commentaire ou note de travail) et un titre abrégé. • Pour les e-mails, le titre est l'objet de l'e-mail. • Pour les commentaires et les notes de travail, le titre est la première ligne de texte.
Agrandir une fenêtre Composer un e-mail	Sélectionnez l'icône Agrandir (icône Agrandir de la composition) dans l'en-tête de la fenêtre Composer un e-mail pour développer la fenêtre Composer un e-mail en plein écran. Sélectionnez à nouveau l'icône Agrandir pour quitter le mode Agrandir.
Ouvrir un brouillon d'e-mail dans un sous-onglet	Sélectionnez l'icône de fenêtre contextuelle (icône de) dans l'en-tête de la fenêtre Composer un e-mail pour ouvrir le brouillon d'e-mail dans un sous-onglet. La fenêtre Composer un e-mail se ferme lorsque l'e-mail s'ouvre dans le sous-onglet.
Fermer une fenêtre Composer un e-mail	Sélectionnez l'icône Fermer (icône) dans l'en-tête de la fenêtre Composer un e-mail. Le système enregistre le texte sous forme de brouillon d'e-mail et ferme la fenêtre Composer un e-mail.
Sélectionner un brouillon d'e-mail dans la liste connexe E-mails de brouillon	1. Sélectionnez l'onglet Listes connexes dans le panneau latéral contextuel. 2. Développez la liste connexe E-mails de brouillon. 3. Sélectionnez l'icône Ouvrir le brouillon sur la carte de brouillon d'e-mail souhaitée. Le système ouvre le brouillon d'e-mail sélectionné dans un sous-onglet.

Directives relatives aux boîtes de dialogue non modales

Les instructions suivantes s'appliquent à la fenêtre Composer un e-mail :

- Un agent peut créer plusieurs brouillons d'e-mail.
- Un agent peut avoir une fenêtre Composer un e-mail ouverte à la fois. Le système affiche un message si un agent tente d'ouvrir une autre fenêtre de composition d'e-mail alors que la première fenêtre de composition d'e-mail est encore ouverte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un agent doit fermer manuellement une fenêtre de composition d'e-mail avant d'ouvrir une nouvelle fenêtre.
- La fenêtre Composer un e-mail peut être redimensionnée.

Composant de synthèse des tickets Playbook

Le composant de résumé de ticket Playbook fournit aux agents un résumé d'un ticket du service clientèle, y compris le problème et les actions effectuées. Les agents peuvent générer des résumés pour comprendre le contexte du ticket et publier des résumés dans les notes de travail du ticket.

Le composant de résumé de ticket apparaît sous le composant de recherche sur les modèles de page du playbook. Lors de la première ouverture d'un ticket, les agents constatent que le composant est réduit et qu'il est dans l'état par défaut.

À l'aide de ce composant, les agents peuvent :

- 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 du résumé dans la fenêtre contextuelle Partager dans les notes de travail et modifiez-le si nécessaire.
  - Sélectionnez **Enregistrer dans les notes de travail** dans la fenêtre 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.

Remarque :
Si le ticket ne contient pas assez de texte à résumer, le système affiche le message suivant : « Ce ticket n'a pas encore le nombre minimum de mots requis pour le résumé. »

Pour utiliser le composant de synthèse de tickets avec les modèles de page du playbook, activez l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) et configurez la compétence de synthèse de tickets dans la console d'administration Now Assist. Pour en savoir plus, consultez :

- Activer Now Assist pour Gestion du service client (CSM)
- Configurez la compétence de synthèse de tickets dans la console d'administration Now Assist.

Pages Playbook

Utilisez les pages du playbook pour Espace de travail configurable de CSM que vos agents puissent afficher les étapes et les activités dans un playbook, travailler sur les activités et accéder rapidement aux informations contextuelles.

Vue d'ensemble des modèles, des pages et des variantes de page

Les pages fournissent la structure de base de la façon dont le système affiche les informations d'enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez créer et personnaliser des pages avec Générateur d'IU, un générateur d'interface utilisateur Web.

Un modèle de page est une configuration de page prédéfinie. Lorsque vous créez une page dans Générateur d'IU, vous pouvez sélectionner un modèle de page comme point de départ. Vous pouvez également créer une page à partir de zéro ou en copiant une autre page, puis en la personnalisant pour répondre à vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une variante de page est une version d'une page qui inclut des paramètres uniques tels que l'audience, les conditions et l'ordre des pages. Pour plus d'informations sur les modèles, les pages et les variantes de page, voir Création de pages et de variantes de page.

Les pages et variantes de page peuvent également inclure des playbooks, qui sont créés dans Studio de workflow. Un playbook fournit des instructions étape par étape pour résoudre un type spécifique de ticket. Les workflows associés à un type de ticket et les étapes qui doivent être suivies pour résoudre les tickets de ce type sont détaillés dans le playbook.

Pages Playbook

Le module d'extension Playbooks pour Gestion du service client fournit les pages de playbook suivantes :

- Playbook de tickets : page d'étapes horizontales
- Playbook de tickets : page d'étapes verticales

D'autres applications Playbook CSM fournissent des pages de playbook que vous pouvez activer et utiliser avec les types de tickets dans Espace de travail configurable de CSM.

Applications Playbook et pages Playbook

Demande	Variante de page	Description
Case Playbook for Complaints v5.0	Page de processus du ticket de réclamation	Comprend un sélecteur d'étape horizontale qui fournit une vue de bout en bout du processus de réclamation.
Case Playbook for Onboarding v5.0	Page de processus de ticket d'intégration	Cette page de playbook comprend un sélecteur d'étape horizontale en haut de l'enregistrement qui fournit une vue de bout en bout du processus d'intégration.
Case Playbook for Product Support v4.0	Page de processus du support produit	Cette page de playbook comprend un sélecteur d'étape horizontale en haut de l'enregistrement qui fournit une vue de bout en bout du processus d'assistance produit.

Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Remarque :
Par défaut, les pages du playbook sont en lecture seule. Pour utiliser une page Playbook, activez la page et définissez l'ordre des pages.

Avantages de l'utilisation des pages du playbook

La résolution des problèmes ou des demandes des clients implique souvent l'exécution de tâches sur plusieurs utilisateurs, départements et systèmes. Différents utilisateurs sont responsables de différentes tâches au sein du processus de résolution global. L'utilisation de playbooks offre les avantages suivants :

- Une expérience adaptée aux agents du service clientèle et aux autres utilisateurs.
- Visibilité sur le processus de résolution global, l'étape actuelle du processus et les activités qui doivent être effectuées dans cette étape.
- Accès aux informations contextuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des pages du playbook

La table suivante comprend des tâches de configuration pour les pages du playbook.

Tâches de configuration de la page Playbook

Tâche	Description
Activer une page ou une variante de page Playbook	Activez une page ou une variante de page du playbook et définissez l'ordre des pages. **Remarque :** Certaines pages et variantes de page du playbook ne sont pas actives par défaut.
Personnaliser l'en-tête de page d'une page de playbook	Configurez l'en-tête de page pour une page de playbook. L'en-tête de la page comprend une valeur primaire et plusieurs valeurs secondaires. Ces champs peuvent fournir des informations de ticket, de compte et de contact en un coup d'œil.
Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour une page de playbook	Configurez les actions d'interface utilisateur à afficher dans la barre d'actions d'une page de playbook.
Personnaliser le contenu dans le panneau latéral gauche d'une page de playbook	Ajoutez des composants personnalisés dans le panneau latéral. Par défaut, ce panneau inclut les composants Client 360, Chronologie et SLA actif.
Personnaliser les onglets du panneau latéral contextuel d'une page de playbook	Ajoutez ou supprimez les onglets du panneau latéral contextuel. Les agents peuvent utiliser ces onglets pour effectuer des tâches telles que l'ajout de pièces jointes et l'affichage de recommandations.
Personnaliser les enregistrements connexes dynamiques pour une page de playbook	Configurez la fonctionnalité Enregistrements connexes dynamiques pour afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel.
Configurer l'acheminement de l'application pour utiliser une sous-page existante	Créez un itinéraire d'application pour qu'une page existante fasse partie de la collection de pages.
Configurer une activité en option pour un playbook	Configurez une activité facultative dans Studio de workflow à différentes étapes d'un playbook afin que les agents et les prestataires puissent insérer une activité lorsqu'ils utilisent le playbook.
Configurer un générateur d'enregistrements pour le type de ticket	Créez un enregistrement pour un type de ticket comme première étape dans un playbook à l'aide d'un générateur d'enregistrement de playbook.
Set up email templates in Configurable Workspace	Configurez de nouveaux modèles d'e-mail pour permettre aux agents de créer des e-mails pour les problèmes courants.

Utilisation des pages du playbook

Les Playbooks permettent à vos agents d'afficher et d'accomplir leurs tâches plus efficacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'utilisateur de Playbook

Tâche de l'utilisateur	Description
Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook	Si un playbook est configuré pour utiliser la fonctionnalité, un agent peut créer un enregistrement à l'aide d'une activité playbook. La création d'un enregistrement ouvre le playbook et lance la première activité, qui consiste à guider un agent dans le processus de création d'enregistrement. Après avoir enregistré le ticket, un agent passe à l'activité suivante de l'étape actuelle ou à la première activité de l'étape suivante.
Résoudre un ticket à l'aide d'un playbook	L'ouverture d'un ticket redirige l'agent vers la première activité affectée ouverte. Un agent peut effectuer les actions suivantes lorsqu'il travaille sur les activités d'un playbook : • Affichez l'ensemble du processus du playbook dans le sélecteur d'étapes horizontales. • Affichez les activités pour chaque étape dans la vue d'activité du playbook empilé. • Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel • Filtrez les cartes d'activité. • Sélectionnez une activité et effectuez le travail requis dans la zone de travail principale. • Affichez et mettez à jour les détails du ticket à l'aide du bouton **Afficher les détails** . • Affichez les informations contextuelles persistantes dans le panneau latéral gauche, telles que le compte et le contact. • Affichez les onglets de liste connexe dans le Enregistrements connexes dynamiques composant dans le panneau latéral contextuel. • Accédez aux informations du panneau latéral contextuel, notamment le flux d'activité, le ruban de formulaire, l'assistant d'agent, les enregistrements connexes dynamiques, les pièces jointes et les modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'utilisateur de Playbook (suite)

Tâche de l'utilisateur	Description
	• Créez des tâches, rédigez des e-mails et ajoutez des notes de travail. • Ouvrez les champs de référence dans les sous-onglets sous l'onglet de session.
Add an activity to a playbook	Ajoutez des activités facultatives à une étape du playbook selon vos besoins.
Résumer les détails du ticket	Utilisez la Now Assist pour CSM compétence de synthèse de ticket pour résumer les détails du ticket et afficher ces informations sur l'enregistrement du ticket.
Composer un e-mail à partir d'un modèle d'e-mail	Composez rapidement des e-mails pour résoudre les problèmes courants en sélectionnant un modèle d'e-mail dans la page Composer un e-mail au lieu de rédiger manuellement un e-mail.

Remarque :
Pour les tâches qu'un agent accomplit en dehors d'un playbook, le système met automatiquement à jour les activités du playbook.

Playbook de tickets : page d'enregistrement des étapes horizontales

La page Playbook de tickets : étapes horizontales est une page d'enregistrement que vous pouvez utiliser dans Espace de travail configurable de CSM. Cette page comprend un playbook avec un sélecteur d'étapes horizontales qui s'affiche en haut de l'interface utilisateur et des informations persistantes dans le panneau de gauche.

La page d'enregistrement Playbook de tickets : étapes horizontales est créée à partir du modèle Playbook de tickets : étapes horizontales.

La page d'enregistrement Playbook de tickets : étapes horizontales est disponible avec l'application de stockage Playbooks pour Gestion du service clientèle v6.0. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Playbook de tickets : variante de page d'étapes horizontales

La variante de page Playbook de tickets : étapes horizontales est incluse dans l'application de stockage Playbooks pour Gestion du service clientèle v6.0. Cette variante comprend les paramètres suivants.

Playbook de tickets : paramètres de la variante de page des étapes horizontales

Paramètre	Description
Actif	La variante de page Playbook de tickets : étapes horizontales n'est pas active par défaut. Activer la case **à cocher Actif** rend la variante de page disponible à l'audience sélectionnée. Le paramètre **Actif** combiné à l'ordre des pages détermine la page qui Espace de travail configurable de CSM affiche les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Playbook de tickets : paramètres de la variante de page des étapes horizontales (suite)

Paramètre	Description
	informations d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir Définir l'ordre des pages d'enregistrement.
Commande	Chaque page d'enregistrement a un ordre qui indique la priorité de la page. Plus cette valeur est faible, plus la priorité est élevée. L'ordre par défaut pour la variante de page Playbook de tickets : étapes horizontales est -1.
Conditions	Les conditions déterminent quand une variante de page est affichée. La variante de page Playbook de tickets : étapes horizontales a la condition suivante : **table=sn_customerservice_case** Cette condition limite l'utilisation de la variante de page Playbook de tickets : étapes horizontales aux enregistrements de la table Ticket [sn_customerservice_case] et aux tables qui étendent la table Ticket.
Audience	Le public détermine qui peut voir la variante de page. La variante de page Playbook de tickets : étapes horizontales n'a pas d'audience. Toute personne ayant accès à l'expérience peut ainsi voir cette variante de page. Pour plus d'informations, consultez En savoir plus sur les audiences .

Pour accéder aux paramètres de cette variante de page :

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Dans la section Enregistrement de la liste Pages et variantes, sélectionnez **Case playbook : étapes horizontales**.
4. Sélectionnez **Paramètres** en haut de la page.

Playbook de tickets : composants de page d'étapes horizontales

La page Playbook de tickets : étapes horizontales comprend les composants suivants.

Composant	Description
En-tête de page	L'en-tête de la page comprend des informations d'enregistrement qui s'affichent dans les champs primaire et secondaire : • Le champ primaire affiche la brève description de l'enregistrement. • Les champs secondaires affichent les informations d'enregistrement supplémentaires telles que la priorité, l'état et les détails du contact ou du consommateur.

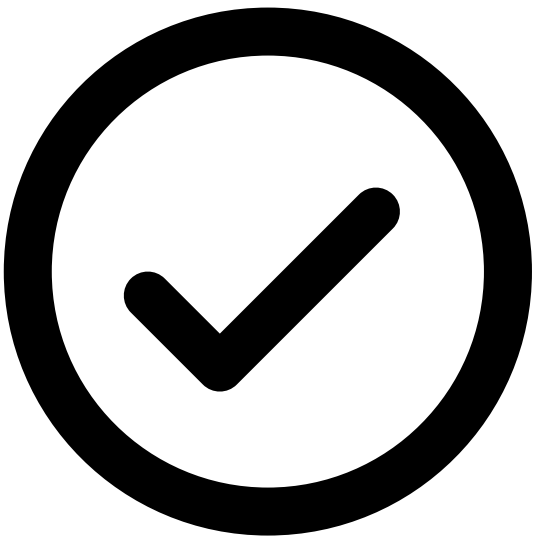
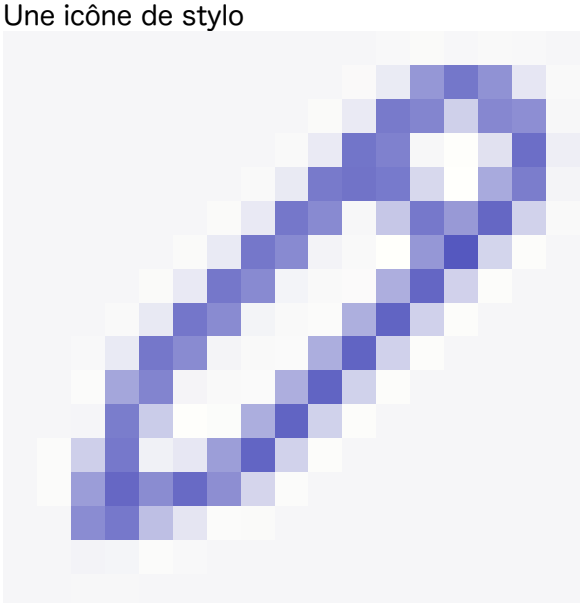
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	Vous pouvez configurer les champs qui apparaissent dans l'en-tête de page. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'en-tête de page d'une page de playbook.
Balises d'enregistrement	Les agents peuvent créer plusieurs balises pour un enregistrement, puis les utiliser pour regrouper et organiser les enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail .
Barre d'actions	La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements de tickets. Les actions spécifiques sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur, l'état du ticket et d'autres attributs. • **Détails de l'enregistrement** : affiche les détails de l'enregistrement. • **Détails du playbook** : affiche les détails du playbook. • **Actions en cours** : fournit une liste des boîtes de dialogue non modales réduites et inclut un badge qui affiche le nombre d'éléments dans la liste. Dans cette liste, un agent peut sélectionner un élément pour ouvrir le commentaire, la note de travail ou l'e-mail réduit. • **Créer** : crée des enregistrements tels que les commandes de travaux, les incidents et les demandes. • **Composer** : rédigez des commentaires, des notes de travail et des e-mails dans des boîtes de dialogue non modales. • **Enregistrer** : enregistrez les changements apportés à l'enregistrement du ticket. • **Actions supplémentaires** : effectuez des actions supplémentaires telles que proposer un ticket principal ou signaler un écart de connaissances. Vous pouvez configurer les actions incluses dans la barre d'actions. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour une page de playbook.
Nom du playbook	Dans la variante de page Playbook de tickets : étapes horizontales, le nom du playbook apparaît dans l'en-tête du formulaire au-dessus du sélecteur d'étapes horizontales.
Sélecteur d'étape	La variante de page Playbook de tickets : étapes horizontales inclut un sélecteur d'étapes horizontales, qui donne à l'agent une vue complète du playbook et de son emplacement dans le playbook. Le sélecteur d'étapes horizontales affiche les étapes du playbook en haut de la page d'enregistrement, sous l'en-tête de page. Sélectionnez une étape pour afficher les activités dans le sélecteur d'activité. Les étapes du sélecteur d'étapes incluent des icônes qui indiquent l'état de l'étape :

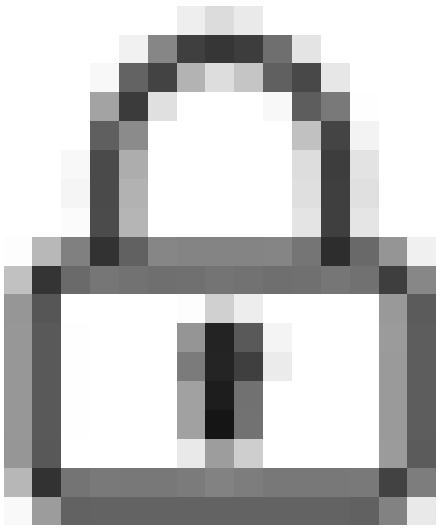
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	 • Une coche Indique que l'étape est terminée. • Une icône de stylo  Indique l'étape actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	• Une icône de  Indique qu'une étape est verrouillée et ne peut pas être commencée tant que l'étape précédente n'est pas terminée.
Sélecteur d'activité	Le sélecteur d'activité affiche les activités de l'étape actuelle. Chaque activité dispose d'un indicateur qui affiche l'état de l'activité : • Terminé • En cours • Restant Le sélecteur d'étapes horizontales vous permet d'agrandir ou de réduire la liste des activités de l'étape en cours. La sélection d'une activité dans une étape affiche les détails dans la visionneuse d'activité.
Visionneuse d'activités	La visionneuse d'activités affiche l'activité sélectionnée. Il s'agit de la zone de travail principale où un agent effectue le travail nécessaire pour terminer l'activité en cours. Les cartes d'activité affichent les détails de l'activité en cours dans la visionneuse d'activités. Selon le type d'activité, les cartes d'activité peuvent afficher des informations telles que les données de formulaire, l'état de la tâche, les minuteurs SLA ou les pièces jointes. Les agents utilisent les cartes pour effectuer le travail de chaque activité, par exemple remplir des formulaires, remplir des listes de vérification, accomplir des tâches ou ajouter des pièces jointes.
Recherche de contact ou de consommateur	Le composant de recherche permet aux agents de rechercher des informations de contact ou de consommateur et d'afficher ces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	informations dans une carte d'enregistrement. Ces cartes affichent des informations sur le client et permettent d'accéder rapidement à des détails tels que le nom, l'adresse e-mail et le téléphone. La carte d'enregistrement de contact comprend également des informations sur le compte. Les agents peuvent utiliser le composant de recherche de contact pour effectuer les opérations suivantes : • Rechercher un contact ou un consommateur. • Lier ou dissocier un enregistrement de contact ou de consommateur. • Modifiez et enregistrez les informations dans un enregistrement de contact ou de consommateur lié. • Sélectionnez un champ de référence sur une carte d'enregistrement, tel qu'un nom de contact ou de consommateur, pour ouvrir la référence dans un sous-onglet. • Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche pour ouvrir un brouillon d'e-mail dans le composeur d'e-mail dans un sous-onglet. • Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel. Pour plus d'informations, consultez Composant de recherche Playbook.
Synthèse du ticket	Le composant de résumé de ticket apparaît sous le composant de recherche. Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement de ticket, le composant est réduit et à l'état par défaut. Les agents peuvent utiliser ce composant pour effectuer les actions suivantes : • Résumez les détails du ticket. • Publiez le résumé dans le flux d'activité. • Actualisez le résumé. Le composant de synthèse des tickets nécessite l'activation et la configuration de l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM). Pour plus d'informations, consultez Composant de synthèse des tickets du Playbook.
Détails de l'enregistrement	Le composant des détails du ticket comprend des sections réductibles pour : • Ticket • Notes • Informations sur la fermeture • Enregistrements connexes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	Ce composant comprend également un menu avec des actions de formulaire supplémentaires, telles que la personnalisation du formulaire, l'exportation de données et la copie de l'URL. Les agents peuvent afficher les détails du ticket en sélectionnant le bouton **Détails de l'enregistrement** dans la barre d'actions.
Panneau latéral contextuel	Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page Playbook de tickets : étapes horizontales comprend les onglets suivants. • Flux d'activité • Assistant d'agent • Actions recommandées • Éléments connexes • Pièces jointes • Modèles de réponses • Modèles d'e-mail • Modèles • Informations d'enregistrement Pour plus d'informations sur les onglets du panneau latéral contextuel, consultez Composant du panneau latéral contextuel Playbook.
Flux d'activité	Le composant de flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Cette liste peut être réduite pour fournir une vue rapide des activités du ticket ou développée pour fournir plus de détails sur les activités individuelles. Pour plus d'informations, voir Composant de flux d'activité Playbook. **Remarque :** La page Playbook de tickets : étapes horizontales utilise des boîtes de dialogue non modales pour rédiger des commentaires, des notes de travail et des e-mails.
Boîtes de dialogue non modales Composer un e-mail et Rédiger des commentaires	Une boîte de dialogue non modale est une fenêtre qui se superpose au contenu de la fenêtre principale. Vous pouvez utiliser des boîtes de dialogue non modales pour créer et publier des commentaires et des notes de travail dans le flux d'activité, ainsi que pour rédiger et envoyer des e-mails au fur et à mesure que vous parcourez les étapes et les activités d'un playbook. Pour plus d'informations, voir Boîtes de dialogue non modales Playbook.

Playbook de tickets : page d'enregistrement des étapes verticales

La page Playbook de tickets : étapes verticales est une page d'enregistrement que vous pouvez utiliser dans Espace de travail configurable de CSM. Cette page comprend un playbook

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avec un sélecteur d'étape verticale qui s'affiche sur le panneau de gauche et peut suivre la progression globale sur l'interface utilisateur dans une vue verticale.

La page d'enregistrement Playbook de tickets : étapes verticales est créée à partir du modèle Playbook de tickets : étapes verticales.

La page d'enregistrement Playbook de tickets : étapes verticales est disponible avec l'application de stockage Playbooks pour Gestion du service clientèle v6.0. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Playbook de tickets : variante de page d'étapes verticales

La variante de page Playbook de tickets : étapes verticales est incluse dans l'application de stockage Playbooks pour Gestion du service clientèle v6.0. Cette variante comprend les paramètres suivants.

Playbook de tickets : paramètres de la variante de page des étapes verticales

Paramètre	Description
Actif	La variante de page Playbook de tickets : étapes verticales n'est pas active par défaut. Activer la case **à cocher Actif** rend la variante de page disponible à l'audience sélectionnée. Le paramètre **Actif** combiné à l'ordre des pages détermine la page qui Espace de travail configurable de CSM affiche les informations d'enregistrement. Pour plus d'informations, voir Définir l'ordre des pages d'enregistrement.
Commande	Chaque page d'enregistrement a un ordre qui indique la priorité de la page. Plus cette valeur est faible, plus la priorité est élevée. L'ordre par défaut pour la variante de page Playbook de tickets : étapes verticales est -1.
Conditions	Les conditions déterminent quand une variante de page est affichée. La variante de page Playbook de tickets : étapes verticales a la condition suivante : **table=sn_customerservice_case** Cette condition limite l'utilisation de la variante de page Playbook de tickets : étapes verticales aux enregistrements de la table Ticket [sn_customerservice_case] et aux tables qui étendent la table Ticket.
Audience	Le public détermine qui peut voir la variante de page. La variante de page Playbook de tickets : étapes verticales n'a pas d'audience. Toute personne ayant accès à l'expérience peut ainsi voir cette variante de page. Pour plus d'informations, consultez En savoir plus sur les audiences .

Pour accéder aux paramètres de cette variante de page :

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section Enregistrement de la liste Pages et variantes, sélectionnez **Playbook de tickets : étapes verticales**.
4. Sélectionnez **Paramètres** en haut de la page.

Playbook de tickets : composants de page d'étapes verticales

La page Playbook de tickets : étapes verticales comprend les composants suivants.

Composant	Description
En-tête de formulaire	L'en-tête de la page comprend des informations d'enregistrement qui s'affichent dans les champs primaire et secondaire : • Le champ primaire affiche la brève description de l'enregistrement. • Les champs secondaires affichent les informations d'enregistrement supplémentaires telles que la priorité, l'état et les détails du contact ou du consommateur. Vous pouvez configurer les champs qui apparaissent dans l'en-tête de page. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'en-tête de page d'une page de playbook.
Balises d'enregistrement	Les agents peuvent créer plusieurs balises pour un enregistrement, puis les utiliser pour regrouper et organiser les enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail .
Barre d'actions	La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements de tickets. Les actions spécifiques sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur, l'état du ticket et d'autres attributs. • **Détails de l'enregistrement** : affiche les détails de l'enregistrement. • **Détails du playbook** : affiche les détails du playbook. • **Actions en cours** : fournit une liste des boîtes de dialogue non modales réduites et inclut un badge qui affiche le nombre d'éléments dans la liste. Dans cette liste, un agent peut sélectionner un élément pour ouvrir le commentaire, la note de travail ou l'e-mail réduit. • **Créer** : crée des enregistrements tels que les commandes de travaux, les incidents et les demandes. • **Composer** : rédigez des commentaires, des notes de travail et des e-mails dans des boîtes de dialogue non modales.

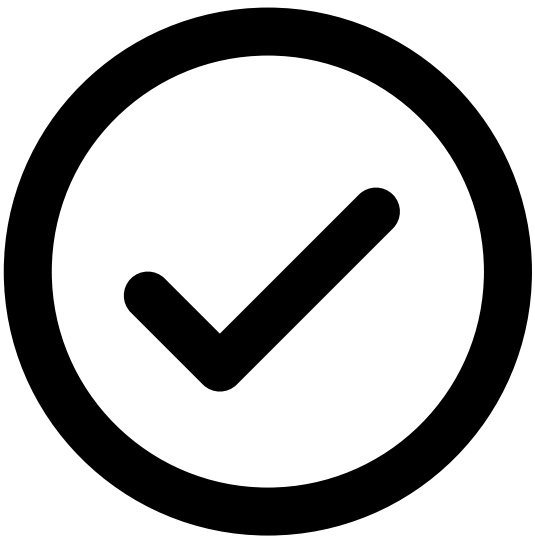
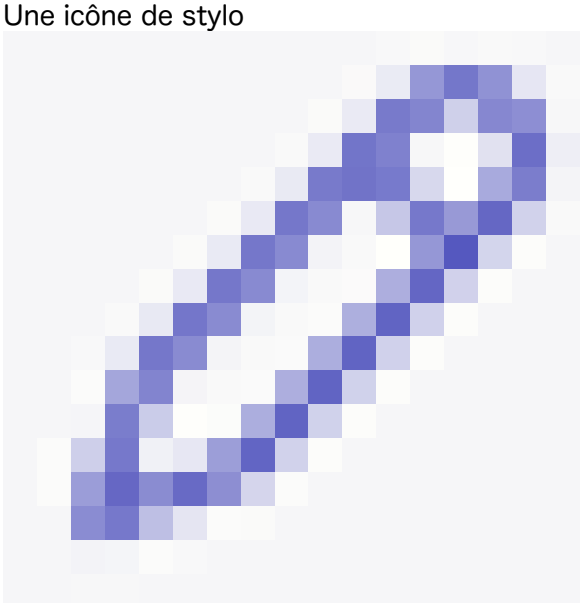
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	• **Enregistrer** : enregistrez les changements apportés à l'enregistrement du ticket. • **Actions supplémentaires** : effectuez des actions supplémentaires telles que proposer un ticket principal ou signaler un écart de connaissances.
Nom du playbook	Dans la variante de page Playbook de tickets : étapes verticales, le nom du playbook apparaît en haut du sélecteur d'étapes verticales.
Sélecteur d'étape	La variante de page Playbook de tickets : étapes verticales inclut un sélecteur d'étape verticale, qui donne à l'agent une vue complète du playbook et de son emplacement dans le playbook. Le sélecteur d'étape verticale affiche les étapes et les activités du playbook sur le côté de la page d'enregistrement. Sélectionnez une étape pour la développer et afficher les activités incluses. Les étapes du sélecteur d'étapes incluent des icônes qui indiquent l'état de l'étape :

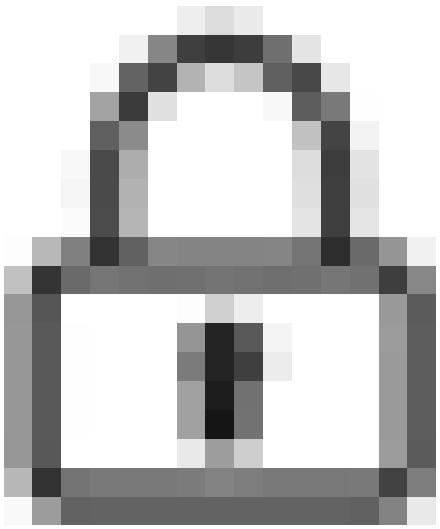
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	 • Une coche Indique que l'étape est terminée. • Une icône de stylo  Indique l'étape actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	• Une icône de  Indique qu'une étape est verrouillée et ne peut pas être commencée tant que l'étape précédente n'est pas terminée.
Sélecteur d'activité	Le sélecteur d'activité affiche les activités de l'étape actuelle. Chaque activité dispose d'un indicateur qui affiche l'état de l'activité : • Terminé • En cours • Restant Le sélecteur d'étape verticale vous permet de développer chaque étape pour afficher les activités de cette étape. La sélection d'une activité dans une étape affiche les détails dans la visionneuse d'activité.
Visionneuse d'activités	La visionneuse d'activités affiche l'activité sélectionnée, qui est la zone de travail principale où un agent effectue le travail nécessaire pour terminer l'activité en cours. Les cartes d'activité affichent les détails de l'activité en cours dans la visionneuse d'activités. Selon le type d'activité, les cartes d'activité peuvent afficher des informations telles que les données de formulaire, l'état de la tâche, les minuteurs SLA ou les pièces jointes. Les agents utilisent les cartes pour effectuer le travail de chaque activité, par exemple remplir des formulaires, remplir des listes de vérification, exécuter des tâches ou ajouter des pièces jointes.
Recherche de contact ou de consommateur	Le composant de recherche permet aux agents de rechercher des informations de contact ou de consommateur et d'afficher ces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	informations dans une carte d'enregistrement. Ces cartes affichent des informations sur le client et permettent d'accéder rapidement à des détails tels que le nom, l'adresse e-mail et le téléphone. La carte d'enregistrement de contact comprend également des informations sur le compte. Les agents peuvent utiliser le composant de recherche de contact pour effectuer les opérations suivantes : • Rechercher un contact ou un consommateur. • Lier ou dissocier un enregistrement de contact ou de consommateur. • Modifiez et enregistrez les informations dans un enregistrement de contact ou de consommateur lié. • Sélectionnez un champ de référence sur une carte d'enregistrement, tel qu'un nom de contact ou de consommateur, pour ouvrir la référence dans un sous-onglet. • Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche pour ouvrir un brouillon d'e-mail dans le composeur d'e-mail dans un sous-onglet. • Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel. Pour plus d'informations, consultez Composant de recherche Playbook.
Synthèse du ticket	Le composant de résumé de ticket apparaît sous le composant de recherche. Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement de ticket, le composant est réduit et à l'état par défaut. Les agents peuvent utiliser ce composant pour effectuer les actions suivantes : • Résumez les détails du ticket. • Publiez le résumé dans le flux d'activité. • Actualisez le résumé. Le composant de synthèse des tickets nécessite l'activation et la configuration de l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM). Pour plus d'informations, consultez Composant de synthèse des tickets du Playbook.
Détails de l'enregistrement	Le composant des détails du ticket comprend des sections réductibles pour : • Ticket • Notes • Informations sur la fermeture • Enregistrements connexes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	Ce composant comprend également un menu avec des actions de formulaire supplémentaires, telles que la personnalisation du formulaire, l'exportation de données et la copie de l'URL. Les agents peuvent afficher les détails du ticket en sélectionnant le bouton **Détails de l'enregistrement** dans la barre d'actions.
Panneau latéral contextuel	Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page Playbook de tickets : étapes horizontales comprend les onglets suivants. • Flux d'activité • Assistant d'agent • Actions recommandées • Éléments connexes • Pièces jointes • Modèles de réponses • Modèles d'e-mail • Modèles • Informations d'enregistrement Pour plus d'informations sur les onglets du panneau latéral contextuel, consultez Composant du panneau latéral contextuel Playbook.
Flux d'activité	Le composant de flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Cette liste peut être réduite pour fournir une vue rapide des activités du ticket ou développée pour fournir plus de détails sur les activités individuelles. Pour en savoir plus, Pour en savoir plus, consultez Composant de flux d'activité Playbook. **Remarque :** La page Playbook de tickets : étapes verticales utilise des boîtes de dialogue non modales pour rédiger des commentaires, des notes de travail et des e-mails.
Boîtes de dialogue non modales Composer un e-mail et Rédiger des commentaires	Une boîte de dialogue non modale est une fenêtre qui se superpose au contenu de la fenêtre principale. Vous pouvez utiliser des boîtes de dialogue non modales pour créer et publier des commentaires et des notes de travail dans le flux d'activité. Vous pouvez également composer et envoyer des e-mails au fur et à mesure que vous parcourez les étapes et les activités d'un playbook. Pour plus d'informations, voir Boîtes de dialogue non modales Playbook.

Activer une page ou une variante de page Playbook

Activez une page ou une variante de page du playbook et définissez l'ordre des pages. Le système utilise la page active avec le numéro d'ordre le plus bas pour afficher les enregistrements dans .Espace de travail configurable de CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : ui_builder_admin, admin

Certaines pages et variantes de page du playbook ne sont pas actives par défaut. Vous devez activer les pages et définir l'ordre des pages avant d'utiliser les pages dans Espace de travail configurable de CSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
3. Pour trouver l'une des pages suivantes, faites défiler la liste Pages et variantes jusqu'à la section Enregistrement :
   - Playbook de tickets : étapes horizontales
   - Playbook de tickets : étapes verticales
   - Page de processus du ticket de réclamation
   - Page de processus de ticket d'intégration
   - Page de processus du support produit

   Remarque :
   Ces pages peuvent être marquées comme **inactives**.
4. Affichez les paramètres de page en sélectionnant **Paramètres** de la page ou de la variante de page souhaitée.
5. Activez la page en cochant la case **Actif** .
6. Dans le champ **Commande** , définissez le numéro d'ordre de la page.
   Chaque page a un numéro d'ordre. La page dont le numéro d'ordre est le plus bas est la page par défaut. Lorsque le système affiche un enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM, il utilise cette page par défaut pour afficher les informations d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Définir l'ordre de la page d'enregistrement.
7. Dans le champ **Conditions de variante** , spécifiez la valeur de la table.
   Ajoutez les valeurs de table pour les types de tickets dans lesquels vous souhaitez voir cette variante de page.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Create a page from a template

Edit a page

Create a page variant

Edit page variant settings

Personnaliser l'en-tête de page d'une page de playbook

Personnalisez l'en-tête de page en définissant les champs primaire et secondaire qui s'affichent dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations générales d'un enregistrement sont disponibles dans l'en-tête de la page.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configuration d'en-tête UX**.
2. Sélectionnez la configuration d'en-tête de la **configuration de l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Sélectionnez une table dans la liste En-têtes de formulaire UX.
   Vous pouvez également créer un enregistrement d'en-tête de formulaire UX. Pour plus d'informations, consultez Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM.
4. Sélectionnez le **champ primaire** à afficher dans l'en-tête du formulaire.
5. Dans la liste connexe Valeurs secondaires, sélectionnez les valeurs secondaires à afficher dans l'en-tête du formulaire.
   a. Dans le champ **Ordre** , définissez l'ordre séquentiel dans lequel afficher les valeurs secondaires.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer l'enregistrement de l'en-tête de formulaire.
6. Dans le champ **Ordre** , définissez l'ordre séquentiel dans lequel afficher les valeurs secondaires.
7. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer l'enregistrement de configuration de l'en-tête UX.

Information associée

Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel

Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour une page de playbook

Vous pouvez personnaliser les actions d'interface utilisateur qui s'affichent dans la barre d'action pour une page ou une variante de page Playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Remarque :
Tous les changements apportés à la configuration affecteront d'autres pages d'enregistrement et variantes de page où le composant de barre d'action est utilisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions et événements** > **Actions déclaratives de la barre d'actions**.
2. Sélectionnez une **étiquette d'action** pour afficher le formulaire Affectation d'action.
3. Cliquez sur **Modifier** pour inclure ou exclure une action particulière dans l'interface utilisateur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Barre d'action d'interface utilisateur

Configurer une action de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser le contenu dans le panneau latéral gauche d'une page de playbook

Les composants qui peuvent être ajoutés au panneau latéral gauche comprennent Customer360, Chronologie, SLA actif ou un composant de ruban personnalisé. Vous pouvez mettre à jour les attributs des composants du ruban en fonction des champs que vous souhaitez afficher dans le panneau latéral gauche de la page du playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Remarque :

Tous les changements apportés à la configuration affecteront les autres pages d'enregistrement et variantes de page où ce paramètre de ruban est utilisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Paramètre de ruban UX**.
2. Sélectionnez un paramètre de ruban pour votre table.
   S'il n'existe pas de paramètre de ruban pour votre table, vous pouvez en créer un. Pour plus d'informations, consultez Configurer une configuration de ruban dans l'espace de travail configurable CSM.
3. Sélectionnez les valeurs du **composant de ruban** et des **attributs de composant de ruban**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable de CSM

Personnaliser les onglets du panneau latéral contextuel d'une page de playbook

Ajoutez des onglets personnalisés dans le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent utiliser ces onglets pour afficher les informations du ticket, ajouter des pièces jointes, afficher des recommandations et effectuer d'autres actions liées au ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sur la page d'accueil du générateur d'IU, sélectionnez l'onglet **Collections de pages** .
3. Sélectionnez la collection de pages souhaitée.
   Une collection de pages est un groupe de pages que vous pouvez utiliser dans plusieurs expériences.
4. Dans la section Pages et variantes, sélectionnez l'icône Créer une nouvelle page (**+**) pour créer une nouvelle page ou ajouter une variante à une page.
5. Dans la fenêtre contextuelle Configurer les détails de votre page, saisissez un nom pour la page, puis sélectionnez **Continuer**.
6. Créez une page par défaut en entrant un nom pour la variante et en sélectionnant **Créer**.
   La nouvelle page apparaît sous la liste Pages et variantes.
7. Sélectionnez le nom de la page nouvellement créée.
8. Ajoutez un composant à la collection de pages en sélectionnant **+Ajouter un composant**.
   Vous pouvez créer une sous-page qui s'affiche dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le composant ajouté s'affiche sur l'interface utilisateur. L'emplacement dépend de l'endroit où vous souhaitez créer le contenu personnalisé sur la page.

Information associée

Configurer les onglets du panneau latéral contextuel

Personnaliser une page d'enregistrement

Définir l'ordre de la page d'enregistrement

Customize UI Builder pages using components

Personnaliser les enregistrements connexes dynamiques pour une page de playbook

Personnalisez les enregistrements connexes dynamiques d'une page de playbook pour qu'ils s'affichent dans le panneau latéral contextuel dans Espace de travail configurable de CSM. Ces enregistrements changent dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement actuel ou de l'activité du playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les définitions des enregistrements connexes ne sont pas actives par défaut. Vous devez activer ces définitions si vous souhaitez qu'elles apparaissent dans les enregistrements connexes.

Tout changement apporté au contexte d'enregistrement connexe dynamique du ticket du service clientèle s'applique à toutes les extensions du ticket du service clientèle. Pour la création d'un contexte personnalisé, reportez-vous à la section Configurer les contextes d'enregistrements connexes.

Vous devez définir une configuration de vue EVAM (Entity View Action Mapper) pour les tables, en plus de configurer des enregistrements connexes dynamiques. Pour plus d'informations, consultez Définir une configuration de vue EVAM.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Enregistrements connexes dynamiques** > **Contextes d'enregistrements connexes**.
2. Sélectionnez **les contextes d'enregistrement connexes** pour la table Intégration, Réclamation ou Support du produit.
3. Activez toutes les définitions d'enregistrement connexes pour le ticket d'intégration, de réclamation ou d'assistance produit.
   Pour plus d'informations, consultez Enregistrements connexes dynamiques.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   La table suivante présente la liste d'enregistrements connexes dynamiques pour chaque type de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste d'enregistrements connexes dynamiques pour différents types de tickets

Type de ticket	Enregistrement connexe dynamique
Ticket du service clientèle	○ Bloqué par ○ Parties connexes ○ Journaux sociaux ○ Rendez-vous ○ Demandes ○ Notes de gestion spéciale ○ Tickets enfants ○ Lacunes en connaissances ○ Connaissance jointe ○ Compétences de la tâche ○ E-mails ○ E-mails de brouillon ○ Interactions ○ Tâches ○ Commandes de travaux ○ Base d'installation ○ Escalades ○ Accord sur les niveaux de service (SLA)
Ticket de réclamation	○ E-mails ○ Bloqué par ○ Tiers impliqués ○ Tâches ○ Produit vendu ○ Contrats actifs ○ Droit actif ○ Tickets connexes
Ticket d'intégration	○ E-mails ○ Bloqué par ○ Tickets connexes ○ Membres supplémentaires ○ Tâches ○ Produit vendu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de ticket	Enregistrement connexe dynamique
	○ Contrats actifs ○ Approbateurs

Information associée

Configurer des enregistrements connexes dynamiques

Configurer les définitions d'enregistrements connexes

Définir une configuration de la vue EVAM

Créez une configuration de vue pour combiner des conditions, des champs de base de données et des actions déclaratives avec un modèle de vue associé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définitions EVAM** > **Ensembles de configuration** > **Ensemble d'enregistrements connexes dynamiques** > puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de vue EVAM.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de vue EVAM.
Afficher le modèle	Modèle à associer à la configuration de vue EVAM. Vous pouvez créer un modèle ou utiliser un modèle existant.
Demande	Périmètre de l'application de la configuration de la vue EVAM.
Commande	Priorité de la configuration de vue EVAM par rapport à d'autres configurations de vue. Pour donner une priorité plus élevée à une configuration de vue, entrez un nombre inférieur.
Table	Table à associer à la configuration de vue EVAM.
Condition	Conditions déterminant quand utiliser la configuration de vue EVAM.
Champs de table	Champs de table à afficher dans la configuration de vue EVAM.
Champs personnalisés	Champ personnalisé à afficher dans la configuration de la vue EVAM.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Créez une affectation d'action M2M ou sélectionnez **Lier l'existant** , puis sélectionnez la **navigation** d'action déclarative.
   Pour en savoir plus, View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM reportez-vous à la section .

Information associée

Configurer des enregistrements connexes dynamiques

Configurer les définitions d'enregistrements connexes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'acheminement de l'application pour utiliser une sous-page existante

Créez un itinéraire d'application pour qu'une page existante fasse partie de la collection de pages. L'enregistrement connexe dynamique qui est une sous-page globale que vous pouvez utiliser à n'importe quel niveau d'application est un exemple de sous-page existante.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :

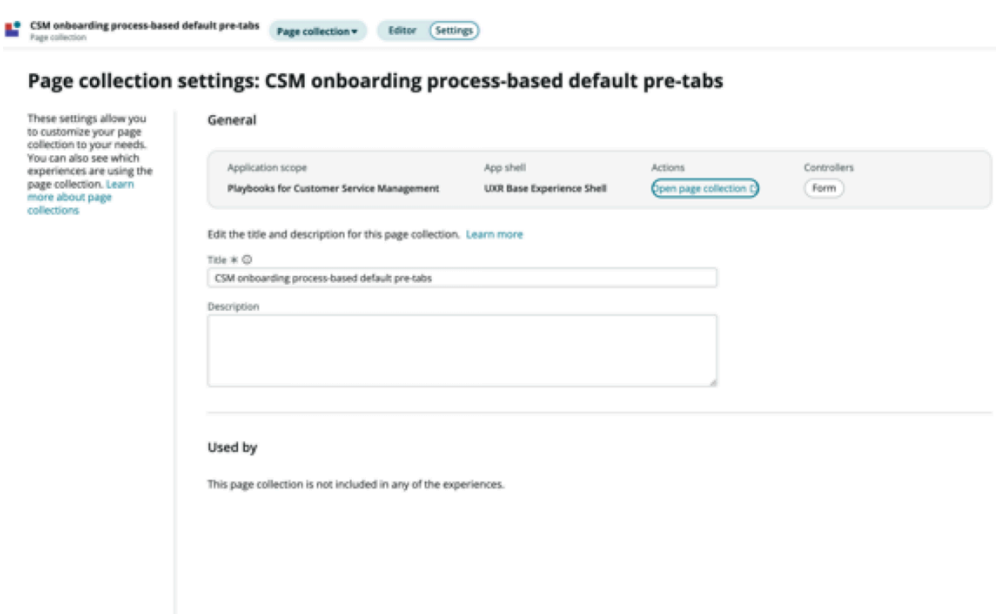
La configuration de l'itinéraire de l'application consiste à utiliser une page existante dans une collection de pages. Il s'applique à la fois aux modèles et aux variantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à **Collection de pages** et sélectionnez **les pré-onglets de l'enregistrement par défaut CSM** dans la liste.
3. Dans la nouvelle fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez **Afficher les paramètres de collection de pages**.
4. Sous la page des paramètres de collection de pages, sélectionnez **Ouvrir la collection de pages**.

   Assurez-vous que le type de composant est Onglets, comme indiqué dans l'exemple suivant.

Interface des paramètres de collection de pages

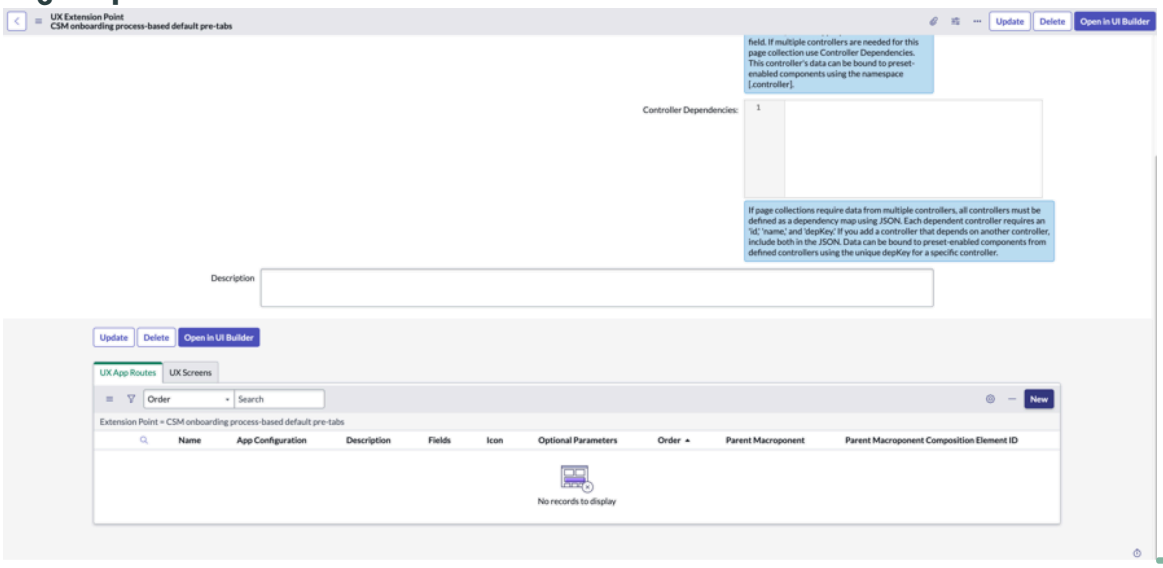


5. Accédez à l'onglet **Chemins de l'application UX** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

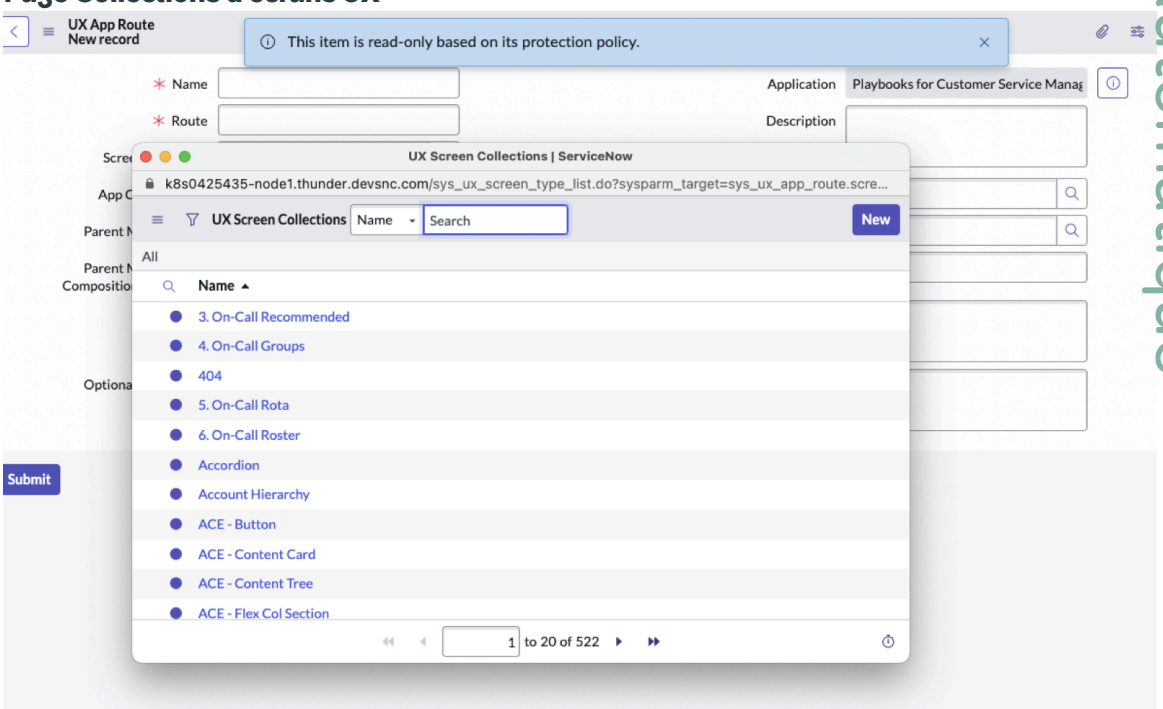
Page de point d'extension UX



6. Créez un itinéraire d'application en sélectionnant **Nouveau**.
7. Dans le champ **Nom** , entrez un nom, dans le champ **Itinéraire** , entrez l'itinéraire, puis sélectionnez le champ **Collection d'écrans** que vous souhaitez réutiliser.

   Vous pouvez également créer une collection d'écrans et entrer le nom, l'itinéraire et la collection d'écrans comme indiqué dans l'exemple suivant.

Page Collections d'écrans UX



8. Sélectionnez **Soumettre**.

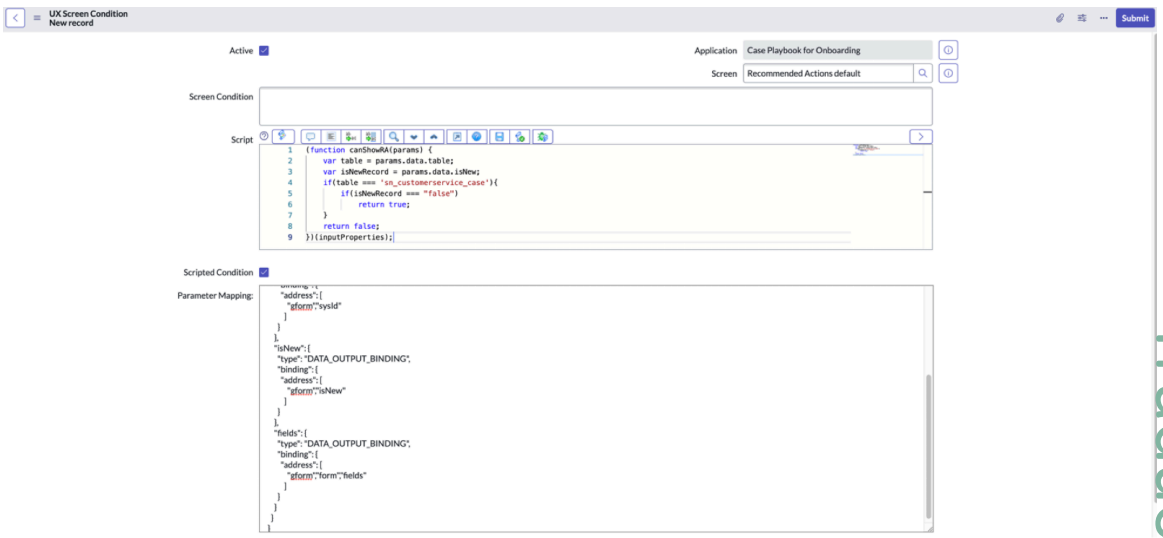
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. **Facultatif :** Si vous souhaitez plus de personnalisations, ajoutez une nouvelle condition **d'écran en saisissant Condition d'écran** pour cette sous-page sous l'onglet **Écran UX** .

Page Condition de l'écran UX

L'exemple suivant montre comment appliquer une condition d'écran sur votre sous-page.



Résultats

Le système ajoute la sous-page à la nouvelle collection de pages.

Applications Playbook

Plusieurs applications Playbook sont disponibles qui fournissent des playbooks permettant d'intégrer les clients, de gérer les réclamations des clients et de résoudre les problèmes.

Applications playbook Customer Service Management

Application	Description
Case Playbook for Onboarding	Utilisez cette application pour gérer le processus de prise en compte des nouveaux clients ou l'inscription de clients à de nouveaux produits. Un ticket d'intégration capture les détails du nouveau client, y compris sa sélection de produits et de services.
Case Playbook for Complaints	Utilisez cette application pour gérer le processus de gestion des réclamations des clients. Un ticket de réclamation capture les détails du problème signalé par le client et la résolution prévue.
Case Playbook for Product Support	Utilisez cette application pour guider les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution des problèmes de produit. Un ticket de prise en charge du produit capture des informations sur le client, le produit et le problème signalé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Case Playbook for Onboarding

Utilisez le Case Playbook for Onboarding pour gérer le processus de prise en compte des nouveaux clients ou l'inscription de clients à de nouveaux produits.

Le playbook d'intégration fournit les activités et les tâches que les agents peuvent effectuer pendant le processus d'intégration. Les agents peuvent également créer et affecter des tâches selon les besoins et utiliser le playbook pour communiquer avec le client.

Utilisez le Case Playbook for Onboarding pour les tickets qui ont été créés à l'aide du type de ticket d'intégration. Ce playbook est disponible pour Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM. Dans les espaces de CSM travail, le playbook apparaît dans l'onglet **Playbook** sur l'enregistrement du ticket.

Remarque :
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer un playbook pour utiliser le mode compact dans Espace de travail configurable de CSM. Utilisez le mode compact pour déplacer le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers un onglet du panneau latéral contextuel.

Application Case Playbook for Onboarding

Le Case Playbook pour l'application d'intégration (com.sn_csm_onboarding_caseflow) est disponible à partir du ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Case Playbook pour l'intégration d'une définition de processus PAD

Le Case Playbook for Onboarding 3.0 inclut une nouvelle définition de processus de Concepteur d'automatisation de processus (PAD) appelée **onboarding_playbook_v1**. Cette définition de processus contient les étapes et activités optimisées pour le playbook d'intégration.

Les définitions de processus sont conservées dans la table Définitions de processus (sys_pd_process_definition). En tant qu'administrateur, vous pouvez afficher une liste de processus en effectuant la tâche suivante :

1. Dans le navigateur d'application, saisissez **sys__process_definition.list**.
2. Configurez la liste pour afficher le champ **Nom** .

Un seul processus PAD par playbook peut être actif à la fois. Pour plus d'informations, consultez Définitions des processus .

Fonctionnalités Case Playbook for Onboarding

Le Case Playbook for Onboarding 3.0 inclut les fonctionnalités de ticket et les améliorations de l'espace de travail répertoriées dans le tableau suivant.

Fonctionnalités de Onboarding Case Playbook 3.0

Fonctionnalité	Description
Créer un ticket d'intégration à l'aide de Case Playbook for Onboarding	Fonctionnalité qui ouvre le playbook d'intégration et lance la première activité de l'étape de lancement, qui consiste à recueillir les informations sur le client. L'agent peut effectuer et enregistrer cette activité pour créer l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Onboarding Case Playbook 3.0 (suite)

Fonctionnalité	Description
	Pour en savoir plus, consultez Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook.
Vue d'activité axée	Fonctionnalité qui détermine le mode d'affichage des étapes et des activités dans le playbook. Le playbook de tickets pour l'intégration utilise la vue Activité ciblée, qui permet aux agents de voir • Le cycle de vie de bout en bout du workflow d'intégration dans le panneau du cycle de vie du playbook. • L'étape actuelle est développée et l'activité actuelle est mise en surbrillance dans le panneau du cycle de vie du playbook. • Activité actuelle affichée dans l'espace de travail du playbook.
Panneau latéral contextuel	Fonctionnalité qui affiche les informations suivantes : • Flux d'activité • Informations sur le ruban, telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les SLA • Enregistrements connexes dynamiques Le flux d'activité et les informations sont disponibles uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations sur l'utilisation du panneau latéral contextuel, consultez les rubriques suivantes : • Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel • Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel • Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel
Visibilité de l'activité	Fonctionnalité qui vous permet de contrôler la visibilité de l'activité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Onboarding Case Playbook 3.0 (suite)

Fonctionnalité	Description
	• Masquez les activités dans une étape à laquelle l'utilisateur connecté ne peut pas accéder. • Masquez les activités en attente dans une étape. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Configurer la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.
Mode compact	Mode qui déplace le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent terminer les activités du playbook dans le panneau latéral pendant qu'ils consultent les autres onglets de la page d'enregistrement. Ce mode est disponible dans Espace de travail configurable de CSM uniquement. Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent configurer un playbook pour utiliser le mode compact dans la configuration du composant playbook dans Générateur d'IU. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Intégrer Playbook à l'espace de travail.
Enregistrements connexes dynamiques	Fonctionnalité qui affiche les enregistrements dans le panneau latéral contextuel. Enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. À partir de l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel, les agents peuvent • filtrer la liste des enregistrements connexes, • ouvrir la liste dans un nouvel onglet, • créer des enregistrements. La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques est disponible uniquement avec Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Onboarding Case Playbook 3.0 (suite)

Fonctionnalité	Description
	Pour en savoir plus, consultez Affichage des enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel.
Widget SLA	Cartes d'activité dans la zone de travail du playbook qui peuvent afficher un widget SLA. Le widget apparaît sur la carte d'activité lorsque l'activité du playbook dispose d'un SLA. Le widget inclut les activités dans les étapes suivantes : • Approbation préalable (durée de 3 jours) • Capture de données (durée de 5 jours) • Diligence raisonnable (durée de 15 jours) • Résolution (durée de 20 jours) La couleur du widget indique le temps restant pour le SLA : • Vert : 0-50 % • Jaune : 50-75 % • Orange : 75-99 % • Rouge : 100 % ou violé

Utilisation de l'étape du playbook et des sélecteurs d'activité pour naviguer dans les étapes et les activités

Le sélecteur d'étape Playbook permet aux agents de voir l'ensemble du workflow d'intégration. Les agents peuvent naviguer dans les étapes et les activités du playbook en effectuant les tâches suivantes :

- Développez et réduisez les étapes pour afficher ou masquer les activités.
- Utilisez le filtre du sélecteur d'étape pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité.
- Cliquez sur une activité pour afficher les détails dans l'espace de travail du playbook.

Utilisation du menu Actions Playbook

Le menu Actions du playbook dans l'en-tête du playbook comprend les actions que les agents peuvent effectuer au niveau du playbook et de l'activité. Les agents peuvent sélectionner l'icône Actions Playbook (icône ⋮) pour accéder à ce menu.

Le menu Actions playbook comprend les actions au niveau du playbook suivantes :

- **Développer toutes les étapes** : développe toutes les étapes du playbook.
- **Réduire toutes les étapes** : réduit toutes les étapes du playbook.
- **Demander des informations** : affiche une fenêtre contextuelle que l'agent peut utiliser pour communiquer avec le client et lui demander des informations sur un ticket ou une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tâche de ticket. Cette action enregistre également les détails dans le flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket. À l'aide de cette action, l'état du ticket ou de la tâche de ticket passe à En attente d'infos et met en pause les SLA et les minuteurs.

- **Informations reçues** : renvoie le ticket ou la tâche de ticket à l'état précédent et redémarre les SLA et tous les minuteurs.

Remarque :
Les actions **Demander des informations** et **Informations reçues** peuvent également être configurées pour apparaître sur les cartes d'activité des tâches de ticket.

Les actions au niveau de l'activité peuvent varier en fonction du type d'activité et de l'étape à laquelle elle apparaît. Par exemple, des actions sont disponibles pour accepter des tickets, créer des tickets connexes, créer des tâches de ticket et proposer des solutions.

Étapes et activités du playbook d'embauche

La table suivante répertorie le Case Playbook pour les étapes et les activités d'intégration que les agents peuvent utiliser pour intégrer de nouveaux clients ou produits.

Activités Playbook par étape d'intégration

Étape	Activité	Détails de l'activité
Lancer Guide l'agent dans la collecte des informations sur le client et le ticket et l'envoi d'un ticket pour une approbation préalable.	Collecter les informations du client	Lorsqu'un agent crée un ticket d'intégration, l'espace de travail ouvre le formulaire Créer un ticket d'intégration, lance le playbook d'intégration et utilise la première activité pour recueillir des informations sur les clients. L'agent saisit les informations sur le canal, le compte, le contact, le consommateur, le produit et le service. Pour en savoir plus sur les produits et services, reportez-vous à la section Définitions du service. Actions de l'agent : **Continuer** : crée le ticket d'intégration et ajoute le numéro de ticket à l'onglet d'enregistrement. Elle marque également la première activité comme terminée et passe à la deuxième activité.
	Ajouter des membres supplémentaires	Activité que les agents peuvent utiliser pour ajouter des membres supplémentaires au ticket d'intégration : **1.** Sélectionnez **Ajouter** pour ouvrir le formulaire Créer une nouvelle partie liée dans un nouvel onglet. **2.** Dans le champ **Type**, sélectionnez la partie connexe avec le bon type d'entité,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités Playbook par étape d'intégration (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		par exemple un bénéficiaire qui est un contact client. **3.** Sélectionnez l'**utilisateur**. **4.** Sélectionnez **Enregistrer** pour ajouter l'utilisateur à la liste Informations sur les membres sur la carte d'activité. Actions de l'agent : • **Affecter à moi** : disponible si le ticket n'est pas encore affecté. Affecte le ticket à l'utilisateur connecté. • **Ajouter nouveau** : ajoute un utilisateur à la liste d'informations sur les membres. • **Envoyer pour approbation préalable** : termine l'étape de lancement et passe à l'étape d'approbation préalable.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à la fin de l'étape de lancement.
Approbation préalable Automatise le processus d'approbation préalable pour le client.	Vérifier l'état d'approbation	Activité qui inclut une liste d'approbations et d'approbateurs. **Remarque :** Cette activité affiche la liste des approbations si un workflow d'approbation est configuré manuellement pour un ticket d'intégration. La configuration du workflow d'approbation n'est pas fournie dans le système de base. Si aucun workflow d'approbation n'est configuré, cette activité se termine automatiquement.
	Mettre à jour les informations du client	Les agents peuvent utiliser cette activité pour vérifier les informations sur le compte, le contact ou le consommateur pour le ticket d'intégration. Actions de l'agent : **Enregistrer** : enregistre tous les changements apportés aux informations du client.
	Terminer l'approbation préalable	Les agents peuvent utiliser cette activité pour fournir des informations supplémentaires et ajouter des notes ou des pièces jointes. Actions de l'agent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités Playbook par étape d'intégration (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		• **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Initier la capture de données** : marque l'activité et l'étape d'approbation préalable comme terminées.
	Notifier le client	Cette activité affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape d'approbation préalable.
Capture de données Organise la collecte des informations sur le client.	Vérifier la liste de vérification des documents	Cette activité affiche une liste de vérification des documents. Les agents peuvent cocher les documents nécessaires et fournir des commentaires ou des notes de travail. si le type de client change après la création du ticket, une nouvelle liste de vérification du type approprié remplace la liste de vérification d'origine. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Soumettre pour révision** : marque l'activité et l'étape de capture de données comme terminées.
	Notifier le client	Cette activité affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape de capture de données.
Diligence raisonnable Affiche les tâches de ticket pour effectuer la diligence raisonnable.	Effectuer une vérification d'antécédents	Les agents peuvent utiliser cette activité pour effectuer des vérifications des antécédents sur le client. Actions de l'agent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités Playbook par étape d'intégration (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		• **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque l'activité comme terminée.
	Lancer une vérification juridique	Les agents peuvent utiliser cette activité pour initier le processus de vérification juridique pour un client. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque l'activité comme terminée.
	Examiner l'historique du crédit	Activité que les agents peuvent utiliser pour examiner l'historique de crédit d'un client. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque l'activité et l'étape Diligence raisonnable comme terminées.
	Notifier le client	Cette activité affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape Diligence raisonnable.
Résoudre Gère les activités de résolution de ticket.	Proposer une résolution	Activité qui affiche les champs de la section Notes de résolution du formulaire Ticket. Les agents peuvent ajouter les détails de la résolution et sélectionner **Proposer une solution**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités Playbook par étape d'intégration (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		Si le client rejette la résolution, l'agent peut revenir à l'étape Résoudre et proposer une autre solution. Actions de l'agent : • **Proposer une solution** : proposez la solution au client et marquez l'étape de résolution comme terminée. • **Solution de changement** : cette action s'affiche une fois que l'agent a proposé une solution.
	Notifier le client	Cette activité affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape Résoudre.
Fermer Gère les activités de clôture du ticket.	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à la fin de l'étape de fermeture.
	Fermer le ticket	Si le client accepte la résolution, l'étape Résoudre est terminée et l'étape Fermer est également marquée comme terminée.

Variante de page basée sur le processus pour le type de ticket d'intégration

L'application Case Playbook for Onboarding v5.0 inclut une variante de page basée sur les processus que vous pouvez activer et utiliser avec le type de ticket d'intégration dans Espace de travail configurable de CSM. Cette page comprend les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d'étape horizontale dans l'enregistrement qui offre une vue de bout en bout du processus d'intégration.
- Onglets de liste connexe affichés dans le composant Enregistrements connexes dynamiques du panneau latéral contextuel.
- Informations de compte et de contact persistantes qui s'affichent dans le panneau.
- Affiche l'onglet **E-mail** dans le **flux d'activité**.
- Modèles d'e-mail affichés dans le panneau latéral contextuel.
- Personnalisation des états de début et de fin du flux d'approbation en tant que champs dans l'activité de demande d'approbation.

Les agents peuvent créer des tâches selon les besoins, et afficher et mettre à jour les détails du ticket. Pour plus d'informations, consultez Pages Playbook.

Playbook guidé pour la demande d'intégration

Le playbook de ticket pour l'intégration a subi des modifications dans Playbooks pour portails afin d'exposer l'étape d'initiation pour le libre-service. Ce changement fournira également le processus d'admission guidé du playbook aux clients finaux, auparavant disponible uniquement pour les agents. L'expérience est initialement expédiée comme inactive aux clients.

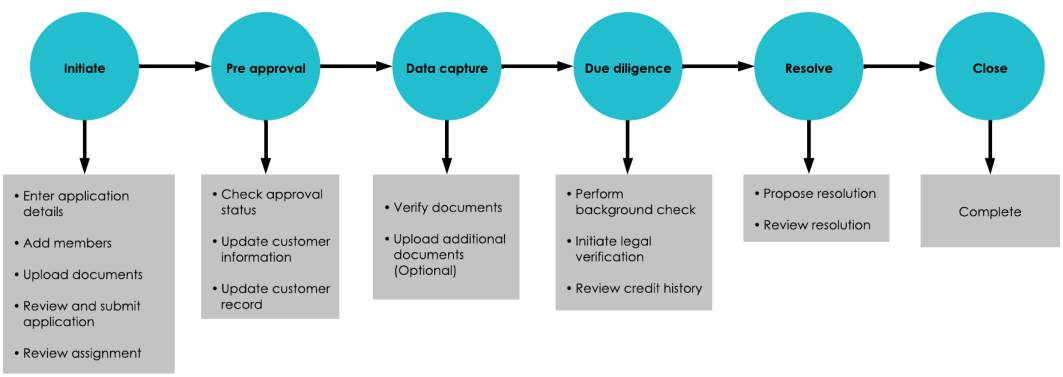
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les clients finaux ont désormais une visibilité sur l'ensemble du cycle de vie de l'application d'intégration lorsqu'ils consultent l'application de ticket. Ils peuvent effectuer diverses tâches en fonction de l'étape spécifique du cycle de vie du ticket. Cela inclut l'envoi de nouveaux tickets, la vérification de l'état des tickets existants et la prise d'actions sur les tâches qui nécessitent une entrée du client au fur et à mesure de la progression du ticket.

Les utilisateurs contributeurs, quant à eux, ont la possibilité de soumettre des tickets et d'agir sur des tâches au nom du client. Pendant la phase de lancement du type de ticket d'intégration, les clients finaux ont la possibilité d'enregistrer leur progression. En outre, ils peuvent afficher le processus de ticket sur la page Ticket de ticket spécialement conçue pour les tickets d'intégration. Les flux au sein du système guident les utilisateurs tout au long de la réalisation étape par étape de processus simples et complexes, garantissant ainsi une expérience fluide et efficace.

Playbook guidé pour la demande d'intégration



En tant que client, vous pouvez :

- Localisez l'élément de contenu de catalogue « Nouvelle demande d'intégration guidée » sous la catégorie « Support » dans le catalogue de services.
- Lancez le générateur d'enregistrement playbook associé à l'élément de contenu sélectionné.
- Surveillez votre progression dans le processus de soumission, y compris le nombre d'étapes restantes et la possibilité de revenir aux étapes précédentes lors de la consultation d'un playbook.
- Remplissez facilement les champs requis avec les options fournies et les contrôles d'entrée.
- Enregistrez une application ou un formulaire avant qu'il ne soit prêt à être soumis et reprenez le travail dessus ultérieurement.
- Localisez le brouillon de ticket à partir de la vue de liste des tickets pour continuer là où vous vous étiez arrêté.
- Cliquez sur **Envoyer** pour terminer l'étape de lancement pendant l'étape **d'examen**de la demande.
- Recevez une notification s'il existe des tâches en attente en raison de documents manquants.
- Accédez à la page Ticket de ticket directement à partir de la notification par e-mail, avec l'onglet Processus ouvert, affichant l'étape **Capture de données** et l'activité **Télécharger des documents** .

Limitations connues :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous passez au nouveau Process Automation Designer (PAD) avec la définition de service existante et l'ancien générateur d'enregistrement, vous pouvez rencontrer une page d'erreur de configuration lors de la tentative de création de l'intégration à partir du sélecteur de type de ticket. Vous devez également mettre à jour les références de la définition de service vers le nouveau générateur d'enregistrement.
- L'expérience de playbook du portail ne prend en charge que le nouveau PAD. Les clients peuvent rencontrer des problèmes s'ils essaient d'utiliser l'ancien PAD, il est donc recommandé de ne pas l'utiliser. Assurez-vous qu'un seul PAD est actif à la fois.

Case Playbook for Complaints

Utilisez Case Playbook for Complaints pour guider les agents dans les étapes obligatoires pour résoudre les réclamations des clients.

Un ticket de réclamation capture les informations sur le client, le produit et les détails de la réclamation. Le playbook de réclamations fournit les activités et les tâches que les agents peuvent effectuer pour rechercher et résoudre la réclamation. Les agents peuvent également créer et affecter des tâches selon les besoins et utiliser le playbook pour communiquer avec le client.

Le Case Playbook for Complaints peut être utilisé avec les tickets créés à l'aide du type de ticket de réclamation. Ce playbook est disponible pour Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM. Dans les espaces de CSM travail, le playbook apparaît dans l'onglet **Playbook** sur l'enregistrement du ticket.

Remarque :
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer un playbook pour utiliser le mode compact dans Espace de travail configurable de CSM. Utilisez le mode compact pour déplacer le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers un onglet du panneau latéral contextuel.

Application Case Playbook for Complaints

L'application Case Playbook for Complaints 3.0 (com.sn_csm_complaint_caseflow) est disponible auprès du ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Définition du processus PAD Case Playbook for Complaints

Case Playbook for Complaints 3.0 inclut une nouvelle définition de processus de Process Automation Designer (PAD) appelée **complaint_playbook_v1**. Cette définition de processus contient les étapes et activités optimisées pour le playbook de réclamations.

Les définitions de processus sont stockées dans la table Définitions de processus (sys__process_definition). Pour afficher une liste de processus, procédez comme suit :

1. Dans le navigateur d'application, entrez **sys__process_definition.list** dans le navigateur d'application.
2. Configurez la liste pour afficher le champ **Nom** .

Un seul processus PAD par playbook peut être actif à la fois. Pour plus d'informations, consultez Définitions des processus .

Fonctionnalités Case Playbook for Complaints

Le Case Playbook for Complaints 3.0 comprend les fonctionnalités et les améliorations des cas énumérées dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Case Playbook for Complaints 3.0

Fonctionnalité	Description
Créer un ticket de réclamation à l'aide de Case Playbook for Complaints	Fonctionnalité qui ouvre le playbook de réclamations et lance la première activité de l'étape d'admission, qui consiste à recueillir les détails de la réclamation. L'agent peut effectuer et enregistrer cette activité pour créer l'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook.
Vue d'activité axée	Fonctionnalité qui détermine le mode d'affichage des étapes et des activités dans le playbook. Le Case Playbook for Complaints utilise la vue Activité ciblée, qui permet aux agents de voir • Le cycle de vie de bout en bout du workflow de réclamation dans le panneau du cycle de vie du playbook. • L'étape actuelle est développée et l'activité actuelle est mise en surbrillance dans le panneau du cycle de vie du playbook. • Les détails de l'activité actuelle qui sont affichés dans la zone de travail du playbook.
Panneau latéral contextuel	Fonctionnalité qui affiche les informations suivantes dans le panneau latéral contextuel : • Flux d'activité • Informations sur le ruban, telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les SLA • Enregistrements connexes dynamiques **Remarque :** Le flux d'activité et les informations sont disponibles uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations sur l'utilisation du panneau latéral contextuel, voir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Case Playbook for Complaints 3.0 (suite)

Fonctionnalité	Description
	• Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel • Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel • Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel
Visibilité de l'activité	Fonctionnalité qui utilise les paramètres suivants pour contrôler la visibilité de l'activité : • Masquez les activités dans une étape à laquelle l'utilisateur connecté ne peut pas accéder. • Masquez les activités en attente dans une étape. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Configurer la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.
Mode compact	Mode qui déplace le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent terminer les activités du playbook dans le panneau latéral pendant qu'ils consultent les autres onglets de la page d'enregistrement. **Remarque :** Ce mode est disponible dans Espace de travail configurable de CSM uniquement. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer un playbook pour utiliser le mode compact dans la configuration du composant de playbook dans Générateur d'IU. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Intégrer Playbook à l'espace de travail.
Enregistrements connexes dynamiques	Fonctionnalité qui affiche les enregistrements dans le panneau latéral contextuel. Enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Case Playbook for Complaints 3.0 (suite)

Fonctionnalité	Description
	À partir de l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel, les agents peuvent • filtrer la liste des enregistrements connexes, • ouvrir la liste dans un nouvel onglet, • Créer des enregistrements **Remarque :** La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques est disponible uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour en savoir plus, consultez Affichage des enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel.
Widget SLA	Cartes d'activité dans la zone de travail du playbook qui peuvent afficher un widget SLA. Le widget apparaît sur la carte d'activité lorsque l'activité du playbook dispose d'un SLA. Ce widget inclut les activités dans les étapes suivantes : • Triage • Recherche • Répondre La couleur du widget indique le temps restant pour le SLA : • Vert : 0-50 % • Jaune : 50-75 % • Orange : 75-99 % • Rouge : 100 % ou violé

Utilisation de l'étape du playbook et des sélecteurs d'activité pour naviguer dans les étapes et les activités

Le sélecteur d'étape Playbook permet aux agents de voir l'ensemble du workflow de réclamation. Les agents peuvent naviguer dans les étapes et les activités du playbook en effectuant les tâches suivantes :

- Développez et réduisez les étapes pour afficher ou masquer les activités.
- Utilisez le filtre du sélecteur d'étape pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité.
- Sélectionnez une activité pour afficher les détails dans la visionneuse d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation du menu Actions Playbook

Le menu Actions du playbook dans l'en-tête du playbook comprend les actions que les agents peuvent effectuer au niveau du playbook et de l'activité. Les agents peuvent sélectionner l'icône Actions Playbook (icône ⋮) pour accéder à ce menu.

Le menu Actions playbook comprend les actions au niveau du playbook suivantes :

- **Développer toutes les étapes** : développe toutes les étapes du playbook.
- **Réduire toutes les étapes** : réduit toutes les étapes du playbook.
- **Demander des informations** : affiche une fenêtre contextuelle que l'agent peut utiliser pour communiquer avec le client et lui demander des informations sur un ticket ou une tâche de ticket. Cette action enregistre également les détails dans le flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket. À l'aide de cette action, l'état du ticket ou de la tâche de ticket passe à En attente d'infos et met en pause les SLA et les minuteurs.
- **Informations reçues** : renvoie le ticket ou la tâche de ticket à l'état précédent et redémarre les SLA et tous les minuteurs.

Remarque :
Les actions **Demander des informations** et **Informations reçues** peuvent être configurées pour apparaître sur les cartes d'activité des tâches de ticket.

Les actions au niveau de l'activité peuvent varier en fonction du type d'activité et de l'étape à laquelle elle apparaît. Par exemple, des actions sont disponibles pour accepter des tickets, créer des tickets connexes, créer des tâches de ticket et proposer des solutions.

Étapes et activités du playbook de réclamations

Le tableau suivant répertorie les étapes et les activités du Case Playbook for Complaints que les agents peuvent utiliser pour résoudre les problèmes des clients.

Étapes et activités du Case Playbook for Complaints

Étape	Activité	Détails de l'activité
Réception Guide l'agent pour collecter les informations nécessaires à la création du ticket de réclamation.	Rassembler les détails de la réclamation	Lorsqu'un agent crée un ticket de réclamation, l'espace de travail ouvre le formulaire Créer un ticket de réclamation, lance le playbook de réclamation et utilise la première activité pour recueillir les détails de la réclamation. L'agent peut entrer les informations sur le client, le service, la réclamation et le résultat attendu pour le ticket. Lorsque l'agent saisit les détails de la réclamation, des champs supplémentaires apparaissent sur la carte d'activité, tels que les champs **Catégorie** et **Sous-catégorie** . **Remarque :** Pour plus d'informations sur le service, reportez-vous à la section Définitions du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		Actions de l'agent : **Continuer** : crée le ticket de réclamation et ajoute le numéro de ticket à l'onglet **Enregistrement** . Elle marque également la première activité comme terminée et passe à la deuxième activité.
	Ajouter des parties impliquées	Activité que l'agent peut utiliser pour ajouter des parties impliquées au ticket de réclamation : **1.** Sélectionnez **Ajouter** pour ouvrir le formulaire Créer une nouvelle partie liée dans un nouvel onglet. **2.** Dans le champ **Type**, sélectionnez la partie connexe avec le bon type d'entité, par exemple un coplaignant qui est un contact client. **3.** Sélectionner **Utilisateur**. **4.** Sélectionnez **Enregistrer** pour ajouter l'utilisateur à la liste des parties impliquées sur la carte d'activité. Actions de l'agent : • **Me l'affecter** : disponible si le ticket n'est pas encore affecté. Affecte le ticket à l'utilisateur connecté. • **Ajouter nouveau** : ajoute un utilisateur à la liste des tiers impliqués (voir les étapes précédentes).
	Vérifier l'adresse principale	Activité qui affiche les champs de la section du formulaire Adresse de correspondance principale de l'onglet **Détails** . Les agents peuvent accepter cette adresse ou sélectionner une autre adresse. Actions de l'agent : • **Enregistrer** : enregistre les mises à jour dans les champs Adresse de correspondance principale. • **Passer au triage** : termine l'étape Admission, marque les activités de l'étape comme terminées et passe à l'étape suivante dans le playbook de réclamation.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à la fin de l'étape d'admission.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
Triage Permet à l'agent d'effectuer le dépannage initial indiqué sur le ticket.	Vérifier la réclamation	Tâche de ticket que les agents peuvent utiliser pour examiner tous les résultats de recherche connexes disponibles dans le panneau latéral contextuel et ajouter des notes ou des pièces jointes. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Soumettre pour révision** : marque la tâche de ticket et l'étape de Triage comme terminées.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à la fin de l'étape de triage.
Recherche Orchestre l'envoi du ticket aux différentes équipes de back-office pour le suivi.	Examiner les implications juridiques	Tâche de ticket que les agents peuvent affecter à un autre utilisateur pour un examen juridique. Pour affecter la tâche : **1.** Sélectionnez l'icône Afficher la tâche dans la carte d'activité. Cette action ouvre la tâche de ticket dans un nouvel onglet. **2.** Sélectionnez l'utilisateur dans le champ **Affecté à**. **3.** Ajoutez des informations aux autres champs du formulaire de tâche de ticket selon vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer**. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque le tâche de ticket comme terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

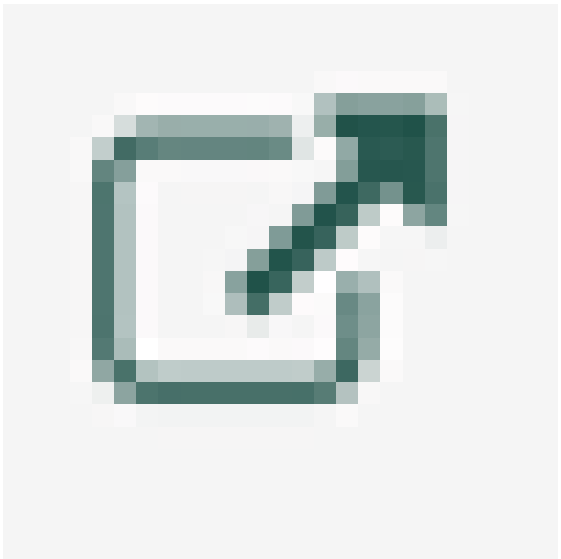
Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
	Examen du propriétaire du produit pour d'autres problèmes similaires	Tâche de ticket qu'un agent peut affecter à un autre utilisateur pour examiner des problèmes similaires. Pour affecter la tâche : **1.** Sélectionnez l'icône Afficher la  dans la carte d'activité pour ouvrir la tâche de ticket dans un nouvel onglet. **2.** Sélectionnez l'utilisateur dans le champ **Affecté à**. **3.** Ajoutez des informations aux autres champs du formulaire Tâche de ticket selon vos besoins, puis cliquez sur **Enregistrer**. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque le tâche de ticket comme terminée.
	Vérifier le droit de contrôle	Tâche de ticket qu'un agent peut affecter à un autre utilisateur pour un examen des autorisations. Pour affecter la tâche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

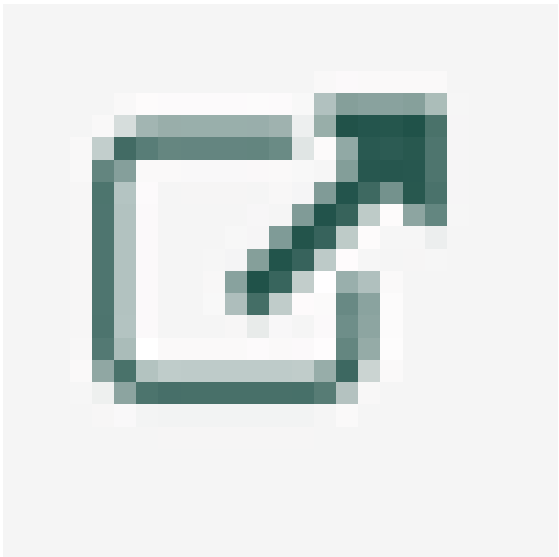
Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		1. Sélectionnez l'icône Afficher la  dans la carte d'activité pour ouvrir la tâche de ticket dans un nouvel onglet. **2.** Sélectionnez l'utilisateur dans le champ **Affecté à**. **3.** Ajoutez des informations aux autres champs du formulaire de tâche de ticket selon vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer**. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque le tâche de ticket comme terminée.
	Examen de la facturation pour tout remboursement	Tâche de ticket qu'un agent peut affecter à un autre utilisateur pour un examen de la facturation. Pour affecter la tâche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		1. Sélectionnez l'icône Afficher la  dans la carte d'activité pour ouvrir la tâche de ticket dans un nouvel onglet. **2.** Sélectionnez l'utilisateur dans le champ **Affecté à**. **3.** Ajoutez des informations aux autres champs du formulaire de tâche de ticket selon vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer**. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque la tâche de ticket et l'étape de recherche comme terminées.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à la fin de l'étape de recherche.
Répondre Guide l'agent dans la rédaction d'une réponse au ticket.	Composer un e-mail	Activité que l'agent peut utiliser pour communiquer avec le client. Actions de l'agent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		• **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque le tâche de ticket et l'étape de réponse comme terminées.
Résoudre Gère les activités de résolution de ticket.	Proposer une résolution	Activité qui affiche les champs de la section Notes de résolution du formulaire de ticket. Un agent peut ajouter les détails de la résolution et sélectionner **Proposer une solution**. Si le client rejette la solution, l'agent peut revenir à l'étape Résoudre et proposer une autre solution. Actions de l'agent : • **Proposer une solution** : propose la solution au client et marque l'étape Résoudre comme terminée. • **Solution de changement** : cette action s'affiche une fois que l'agent a proposé une solution.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à la fin de l'étape de résolution.
Fermer Gère les activités de clôture du ticket et d'envoi d'une enquête au client.	Fermer le ticket	Si le client accepte la résolution, l'étape Résoudre est terminée et l'étape Fermer est également marquée comme terminée.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à la fin de l'étape de fermeture.

Variante de page basée sur le processus pour le type de ticket de réclamation

L'application Case Playbook for Complaints v5.0 comprend une variante de page basée sur le processus que vous pouvez activer et utiliser avec le type de ticket de réclamation dans Espace de travail configurable de CSM. Cette page comprend les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélecteur d'étape horizontale dans l'enregistrement qui fournit une vue de bout en bout du processus de réclamation.
- Onglets de liste connexe affichés dans le composant Enregistrements connexes dynamiques du panneau latéral contextuel.
- Informations de compte et de contact persistantes affichées dans le panneau.
- **Onglet E-mail** affiché dans **Flux d'activité**.
- Modèles d'e-mail affichés dans le panneau latéral contextuel.
- Personnalisation des états de début et de fin du flux d'approbation en tant que champs dans l'activité de demande d'approbation.

Les agents peuvent créer des tâches selon les besoins, ainsi qu'afficher et mettre à jour les détails du ticket. Pour plus d'informations, consultez Pages Playbook.

Case Playbook for Product Support

Utilisez le Case Playbook for Product Support pour guider les agents dans les étapes obligatoires pour résoudre les problèmes de produit.

Un ticket d'assistance produit capture les informations sur le client, le produit et le problème signalé. Le playbook de prise en charge du produit fournit les activités et les tâches que les agents peuvent effectuer pour rechercher et résoudre le problème. Les agents peuvent également créer et affecter des tâches selon les besoins et utiliser le playbook pour communiquer avec le client.

Le Case Playbook for Product Support est disponible avec Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM. Dans les espaces de CSM travail, le playbook apparaît dans l'onglet **Playbook** sur l'enregistrement du ticket.

Remarque :
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer un playbook pour utiliser le mode compact dans Espace de travail configurable de CSM. Utilisez le mode compact pour déplacer le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers un onglet du panneau latéral contextuel.

Application Case Playbook for Product Support

Le Case Playbook pour l'application Product Support 3.0 (com.sn_csm_product_caseflow) est disponible auprès du ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Définition du processus PAD Case Playbook for Product Support

Le Case Playbook for Product Support 3.0 inclut une nouvelle définition de processus de Process Automation Designer (PAD) appelée **product_playbook_v1**. Cette définition de processus contient les étapes et activités optimisées pour le playbook de support produit.

Les définitions de processus sont stockées dans la table Définitions de processus (sys__process_definition). Pour afficher une liste de processus, vous pouvez effectuer la tâche suivante :

1. Dans le navigateur d'application, saisissez **sys__process_definition.list**.
2. Configurez la liste pour afficher le champ **Nom** .

Un seul processus PAD par playbook peut être actif à la fois. Pour plus d'informations, consultez Définitions des processus .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités Case Playbook for Product Support

Le Case Playbook for Product Support 3.0 inclut les fonctionnalités et améliorations des tickets répertoriées dans le tableau suivant.

Fonctionnalités Case Playbook for Product Support

Fonctionnalité	Description
Vue d'activité axée	Fonctionnalité qui détermine le mode d'affichage des étapes et des activités dans le playbook. Le Case Playbook for Product Support utilise la vue Activité ciblée, qui permet aux agents de voir • Le cycle de vie de bout en bout du workflow d'assistance produit dans le panneau du cycle de vie du playbook. • L'étape actuelle est développée et l'activité actuelle est mise en surbrillance dans le panneau du cycle de vie du playbook. • Détails de l'activité actuelle affichés dans la zone de travail du playbook.
Panneau latéral contextuel	Fonctionnalité qui affiche les informations suivantes dans le panneau latéral contextuel : • Flux d'activité • Informations sur le ruban, telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les SLA • Enregistrements connexes dynamiques **Remarque :** Le flux d'activité et les informations sont disponibles uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations sur l'utilisation du panneau latéral contextuel, voir • Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel • Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel • Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités Case Playbook for Product Support (suite)

Fonctionnalité	Description
	Configurer la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.
Visibilité de l'activité	Fonctionnalité qui utilise les paramètres suivants pour contrôler la visibilité de l'activité : • Masquez les activités dans une étape à laquelle l'utilisateur connecté ne peut pas accéder. • Masquez les activités en attente dans une étape.
Mode compact	Mode qui déplace le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent terminer les activités du playbook dans le panneau latéral pendant qu'ils consultent les autres onglets de la page d'enregistrement. **Remarque :** Ce mode est disponible dans Espace de travail configurable de CSM uniquement. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer un playbook pour utiliser le mode compact dans la configuration du composant de playbook dans Générateur d'IU. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Intégrer Playbook à l'espace de travail.
Enregistrements connexes dynamiques	Fonctionnalité qui affiche les enregistrements dans le panneau latéral contextuel. Enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. À partir de l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel, les agents peuvent • filtrer la liste des enregistrements connexes, • ouvrir la liste dans un nouvel onglet, • créer des enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités Case Playbook for Product Support (suite)

Fonctionnalité	Description
	Remarque : La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques est disponible uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour en savoir plus, consultez Affichage des enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel.
Widget SLA	Les cartes d'activité dans la zone de travail du playbook peuvent afficher un widget SLA. Le widget apparaît sur la carte d'activité lorsque l'activité du playbook dispose d'un SLA. La couleur du widget indique le temps restant pour le SLA : • Vert : 0-50 % • Jaune : 50-75 % • Orange : 75-99 % • Rouge : 100 % ou violé

Utilisation de l'étape du playbook et des sélecteurs d'activité pour naviguer dans les étapes et les activités

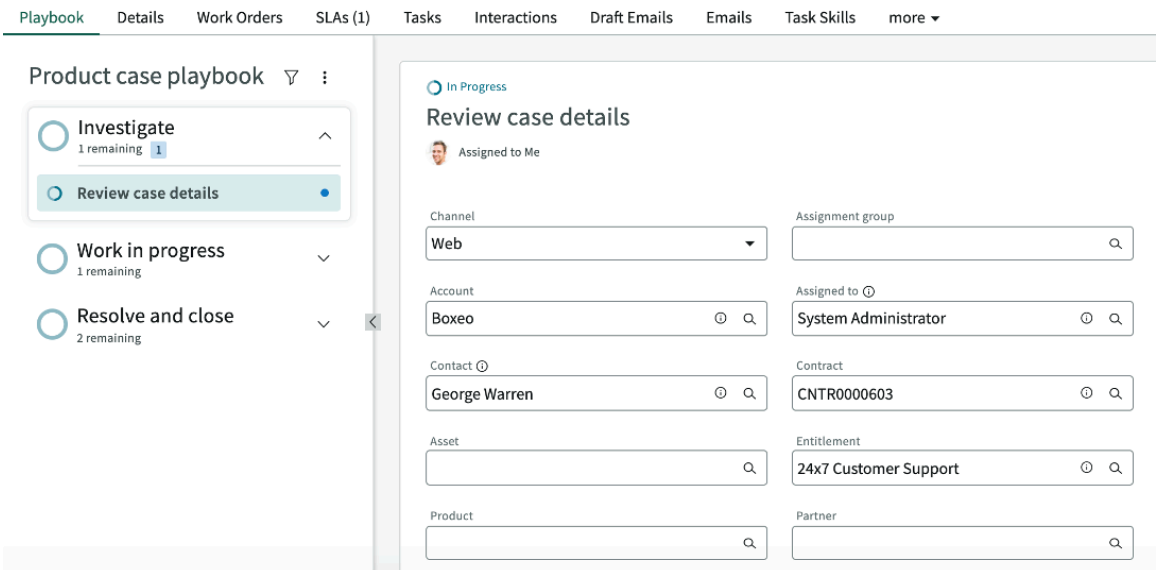
Le sélecteur d'étape Playbook permet aux agents de voir l'ensemble du workflow d'assistance produit. Les agents peuvent naviguer dans les étapes et les activités du playbook en effectuant les tâches suivantes :

- Développez et réduisez les étapes pour afficher ou masquer les activités.
- Utilisez le filtre du sélecteur d'étape pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité.
- Sélectionnez une activité pour afficher les détails dans la zone de travail du playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exemple suivant montre les différentes étapes et activités d'un playbook.



Utilisation du menu Actions Playbook

Le menu Actions Playbook dans l'en-tête Playbook comprend les actions que les agents peuvent effectuer au niveau du playbook. Les agents peuvent sélectionner l'icône Actions Playbook (icône ⋮) pour accéder à ce menu.

Le menu Actions playbook comprend les actions au niveau du playbook suivantes :

- **Développer toutes les étapes** : développe toutes les étapes du playbook.
- **Réduire toutes les étapes** : réduit toutes les étapes du playbook.
- **Demander des informations** : affiche une fenêtre contextuelle que l'agent peut utiliser pour communiquer avec le client. Cette action enregistre également les détails dans le flux d'activité du ticket. À l'aide de cette action, l'état du ticket passe à En attente d'infos et met en pause les SLA et les minuteurs du ticket.
- **Informations reçues** : renvoie le ticket à l'état précédent et redémarre les SLA et tous les minuteurs du ticket.

Les actions au niveau de l'activité peuvent également apparaître dans le menu Actions du playbook. Ces actions varient en fonction du type d'activité et de l'étape à laquelle elles apparaissent. Par exemple, des actions sont disponibles pour accepter des tickets, créer des tickets connexes, créer des tâches de ticket et proposer des solutions.

Étapes et activités Case Playbook for Product Support

Le tableau suivant répertorie les étapes et les activités du Case Playbook for Product Support que les agents peuvent utiliser pour résoudre les problèmes des clients.

Étapes et activités Case Playbook for Product Support

Étape	Activité	Détails
Rechercher Guide l'agent dans la collecte des informations	Examiner les détails du ticket	Un ticket est à l'étape Rechercher lorsque son état est Nouveau ou Ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités Case Playbook for Product Support (suite)

Étape	Activité	Détails
sur le client et l'exécution d'une recherche initiale sur le problème du produit.		Cette activité affiche des informations sur le ticket, y compris les détails du client et du produit, ainsi que tous les contrats ou toutes les autorisations. L'agent peut ajouter des détails sur le problème et passer en revue les informations et les résultats de recherche connexes, tels que les articles de la base de connaissances ou des tickets similaires. Actions de l'agent : • **Me l'affecter** : affecte le ticket à l'agent actuel. • **Accepter** : permet à l'agent d'accepter le ticket. • **Enregistrer** : enregistre tous les changements apportés aux détails du ticket. • **Marquer comme terminé** : enregistre les informations, marque l'activité comme terminée et passe à l'activité ou à l'étape suivante.
En cours de résolution Créez des tâches de ticket si nécessaire et affectez des tâches aux utilisateurs.	Créer des tâches de ticket	Un ticket se trouve à l'étape Travail en cours lorsque l'agent termine la recherche initiale et commence à travailler sur le problème. Cette activité comprend une liste de tâches de tickets. Les agents peuvent créer des tâches selon les besoins pour effectuer un travail sur un ticket. Actions de l'agent : • **Ajouter nouveau** : crée une tâche de ticket. Ajoutez des informations à la tâche et sélectionnez **Enregistrer** pour ajouter la tâche à la liste des tâches de ticket. • **Marquer comme terminé** : marque l'activité comme terminée et passe à l'activité ou à l'étape suivante.
Résoudre et fermer Les tâches de ticket sont terminées, et l'agent est prêt à proposer une solution au client.	Résoudre	Ajoutez des détails aux champs **Code de résolution** et **Notes de résolution** sur la carte d'activité et sélectionnez **Enregistrer**. Ces informations sont ajoutées à l'enregistrement du ticket. Actions de l'agent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités Case Playbook for Product Support (suite)

Étape	Activité	Détails
		• **Proposer une solution** : informe le client de la solution proposée. • **Solution de changement** : s'affiche une fois que l'agent a proposé une solution. Utilisez cette action pour ajouter des informations aux champs de résolution de ticket.
	Fermer le ticket	Cette activité affiche les champs en lecture seule suivants : • **Fermé par** : agent qui a fermé le ticket. • **Fermé** : date et heure de fermeture du ticket. Le système ferme le ticket lorsque le client accepte la résolution ou lorsque l'agent **sélectionne Fermer le ticket**.

Variante de page basée sur le processus pour les tickets

L'application Case Playbook for Product Support v5.0 inclut une variante de page basée sur les processus que vous pouvez activer et utiliser avec les tickets dans Espace de travail configurable de CSM. Cette page comprend les fonctionnalités suivantes :

- Un sélecteur d'étape horizontale en haut de l'enregistrement qui fournit une vue de bout en bout du processus de réclamation. Les activités de chaque étape sont empilées dans la visionneuse d'activités.
- Affiche les onglets de liste connexe dans le composant Enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel.
- Affiche les informations de compte et de contact persistantes dans le panneau latéral gauche.
- Affiche l'onglet **E-mail** dans le **flux d'activité**.
- Affiche les modèles d'e-mail dans le panneau latéral contextuel.
- Prend en charge la carte de synthèse de tickets sur le panneau de gauche.

Les agents peuvent créer des tâches selon les besoins, ainsi qu'afficher et mettre à jour les détails du ticket. Pour plus d'informations, consultez Pages Playbook.

Configurer Playbooks for Gestion du service clientèle

Configurez différents paramètres du playbook, tels que la sélection de la vue d'activité et la détermination de la visibilité de l'activité.

Une partie de la configuration d'un playbook est effectuée dans l'UI Builder dans le cadre de la configuration du composant du playbook. Des paramètres supplémentaires peuvent être configurés dans l'enregistrement de configuration de l'expérience du playbook. Ces paramètres incluent la sélection de la vue de l'activité du playbook et la configuration de la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Playbook

Tâche de configuration	Description
Créer ou personnaliser une page d'enregistrement Playbook	Une page d'enregistrement fournit la structure de base de l'affichage d'un enregistrement dans l'espace de travail configurable CSM. Les pages d'enregistrement Playbook suivantes sont disponibles avec l'application Playbooks pour Gestion du service clientèle [com.sn_csm_playbook] : • Playbook de tickets : page d'étapes horizontales • Playbook de tickets : page d'étapes verticales Pour plus d'informations, consultez Gérer les pages et les variantes de page du générateur d'IU .
Configurer les paramètres de la page d'enregistrement du playbook	Chaque page d'enregistrement du générateur d'IU comprend les paramètres suivants : • **Actif** : la case à cocher rend la page disponible à l'audience sélectionnée. • **Ordre** : cette valeur indique la priorité de la page. La page avec la valeur d'ordre la plus basse est la page par défaut. • **Conditions** : déterminent quand une variante de page est affichée. • **Audience** : détermine qui peut voir la page. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : • Playbook de tickets : paramètres de la variante de page des étapes horizontales • Playbook de tickets : paramètres de la variante de page des étapes verticales
Sélectionner une vue d'activité du playbook	La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook. • **Empilé** : <ajouter une description> • **Ciblé** : < ajouter une description > Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent sélectionner une vue d'activité du playbook dans la configuration du composant du playbook de l'UI Builder.
Configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook	Les champs suivants contrôlent la visibilité des étapes et des activités du playbook. • **Masquer l'activité inaccessible** : l'accessibilité est déterminée par les autorisations utilisateur. Lorsqu'elle est activée, l'utilisateur ne peut pas voir une activité s'il n'a pas l'autorisation d'afficher les données associées à l'activité. Si toutes les activités d'une étape sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Playbook (suite)

Tâche de configuration	Description
	inaccessibles à l'utilisateur, l'étape est également masquée. • **Affichage de l'activité de contrôle** : les activités en attente sont les activités qui n'ont pas encore été déclenchées. Sélectionnez l'une des options dans ce champ pour afficher ou masquer les activités en attente. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent utiliser l'enregistrement de configuration de l'expérience de playbook.
Configurer un playbook pour utiliser le mode compact	Le mode compact déplace le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent effectuer des activités playbook dans le panneau latéral tout en visualisant d'autres onglets de la page d'enregistrement. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent configurer un playbook qui utilise le mode compact dans la configuration du composant du playbook dans l'UI Builder. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Intégrer Playbook à l'espace de travail.
Afficher un aperçu d'un playbook	Les utilisateurs disposant du rôle administrateur d'Expérience de playbook [playbook_experience.admin] peuvent prévisualiser un playbook en temps réel dans un environnement de non-production. Grâce à cette fonctionnalité, les administrateurs d'expérience playbook peuvent facilement voir et tester différents paramètres du playbook.
Sélectionner une expérience de playbook	Une expérience playbook est un ensemble défini de configurations qui détermine comment le système fait apparaître un playbook dans l'espace de travail. Vous pouvez utiliser des expériences Playbook pour personnaliser l'apparence et le comportement d'un playbook, mapper les actions des utilisateurs et remplacer les activités. Le module d'extension Playbook Experience (com.playbook_experience) inclut l'enregistrement de l'expérience Global Playbook, qui définit une configuration de playbook par défaut. Le module d'extension Playbooks for Gestion du service clientèle (com.sn_csm_playbook) inclut les enregistrements d'expérience playbook supplémentaires suivants : • Playbook d'espace de travail configurable CSM • Playbook de CSM Agent Workspace Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent sélectionner une expérience playbook lors de l'ajout d'un playbook à une page dans l'UI Builder. Différents playbooks pour le même type d'enregistrement peuvent utiliser différentes expériences playbook. Par exemple, si un ticket de réclamation utilise deux playbooks,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Playbook (suite)

Tâche de configuration	Description
	chaque playbook peut utiliser une expérience playbook différente. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes dans la documentation de l'administrateur de l'espace de travail : • Créer des configurations d'expérience playbook • Afficher un aperçu d'un playbook
Configurer un générateur d'enregistrements pour un type de ticket	Créez un enregistrement pour un type de ticket à l'aide d'un générateur d'enregistrement Playbook. Avec un générateur d'enregistrement, le système crée un enregistrement comme première étape dans le playbook.
Configurer une activité facultative pour un playbook	Configurez les activités Playbook facultatives afin que les agents et les prestataires puissent insérer des activités pendant une exécution du Playbook. Par exemple, un client peut vouloir planifier une activité facultative, comme la prise de rendez-vous pour se rendre dans un lieu.

Expériences Playbook

Les expériences Playbook sont utilisées pour personnaliser l'apparence et la convivialité d'un playbook. Les paramètres d'une expérience de playbook contrôlent la façon dont Générateur d'IU affiche un playbook dans les espaces de travail CSM. Les administrateurs système peuvent configurer les paramètres de l'enregistrement d'expérience playbook qui déterminent l'étape du playbook et la visibilité de l'activité.

Dans l'UI Builder, les administrateurs système peuvent configurer les paramètres du composant du playbook tels que :

- Sélection d'une expérience playbook
- Sélection d'une vue d'activité
- Activation du mode compact

Pour en savoir plus, consultez Configurer les manuels pour Customer Service Management.

Sélectionner une vue d'activité du playbook

La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent sélectionner la vue d'activité du playbook dans la configuration du composant du playbook de l'UI Builder.

Procédure

1. Accédez à l'UI Builder et ouvrez le composant de playbook.
2. Sélectionnez le composant du playbook.
3. Dans l'onglet de configuration, sélectionnez une vue dans le champ **Vue d'activité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook

Configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook en attente ou auxquelles un utilisateur ne peut pas accéder.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les champs suivants dans l'enregistrement de configuration de l'expérience playbook pour contrôler la visibilité des étapes et des activités du playbook.

- **Visibilité des données inaccessibles** : l'accessibilité est déterminée par les autorisations de l'utilisateur. Lorsqu'elle est activée, l'utilisateur ne peut pas voir une activité s'il n'a pas l'autorisation d'afficher les données associées à l'activité. Si toutes les activités d'une étape sont inaccessibles à l'utilisateur, l'étape est également masquée.
- **Visibilité de l'élément en attente** : les activités en attente sont les activités qui n'ont pas encore été déclenchées. Sélectionnez l'une des options dans ce champ pour afficher ou masquer les activités en attente.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionner une expérience playbook.
3. Dans la liste connexe Configurations, cliquez sur la configuration souhaitée.
4. Sélectionnez **Masquer l'activité inaccessible** dans la liste déroulante du champ **Visibilité des données inaccessibles** pour masquer les activités d'une étape à laquelle l'utilisateur connecté ne peut pas accéder.

   La valeur par défaut de ce champ est false.
5. Dans le champ **Visibilité de l'élément en attente** , sélectionnez l'une des options suivantes.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Créer des configurations d'expérience playbook

Configurer une activité en option pour un playbook

Configurer un générateur d'enregistrements pour le type de ticket

Créez un enregistrement pour un type de ticket à l'aide d'un générateur d'enregistrement Playbook. Avec un générateur d'enregistrement, le système crée un enregistrement comme première étape dans le playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : playbook_experience.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un générateur d'enregistrement est configuré pour une table spécifique. Vous pouvez spécifier le nom de l'activité du générateur d'enregistrement, la vue de formulaire et le playbook qu'un utilisateur voit avant la création d'un enregistrement. Vous pouvez également configurer l'action déclarative utilisée pour soumettre le formulaire. Pour en savoir plus sur les actions déclaratives, reportez-vous à la section Actions déclaratives.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Générateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Générateur d'enregistrement de l'expérience de playbook

Champ	Description
Table	Table que la nouvelle page d'enregistrement doit utiliser pour l'entrée du générateur d'enregistrement.
Définition de processus	Définition de processus que vous souhaitez afficher avant la création d'un enregistrement. Toutes les activités sont marquées comme en attente. Si aucun processus n'est en cours d'exécution après la création de l'enregistrement, un playbook déclenche manuellement cette définition de processus.
Créer un nom d'activité d'enregistrement	Nom à afficher sur l'activité du générateur d'enregistrement qui est insérée comme première étape dans la définition de processus spécifiée.
Actif	Option permettant d'activer le générateur d'enregistrements.
Commande	Nombre entier qui détermine la priorité de cette configuration par rapport à d'autres activités dans une expérience Playbook. Plus le nombre est bas, plus il est probable qu'un utilisateur le sélectionne plutôt qu'une autre configuration. Utilisez des nombres qui se chiffrent en centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Créer une vue de formulaire d'enregistrement	Vue de formulaire pour le nouveau formulaire d'enregistrement incorporé dans l'activité insérée.
Champs de modèle	Valeurs de champ facultatives qui peuvent être pré-remplies dans le nouveau formulaire d'enregistrement.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

Configurer une activité en option pour un playbook

Configurez les activités Playbook facultatives afin que les agents et les prestataires puissent insérer des activités pendant une exécution du Playbook. Par exemple, un client peut vouloir planifier une activité facultative, comme la prise de rendez-vous pour se rendre dans un lieu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : playbook_experience.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez les activités Playbook facultatives dans Concepteur d'automatisation de processus (PAD).

Bien que vous puissiez insérer des activités facultatives globales n'importe où dans le playbook, vous ne pouvez insérer des activités facultatives spécifiques à une étape que lorsqu'une étape spécifiée est active dans le playbook. Vous pouvez également ajouter d'autres activités facultatives globales telles que des enregistrements similaires, des documents similaires et des documents gérés.

Remarque :
Certaines activités facultatives peuvent nécessiter des modules d'extension supplémentaires. Par exemple, pour l'activité Demande d'approbation, si l'action d'approbation doit être exposée au client via le portail de services, vous devez installer la version 23.2.4 de l'application du portail de modules d'extension Store (com.snc :app-customer-service-portal). Pour afficher les activités des documents similaires et gérés dans PAD, vous devez installer le module d'extension Gestion des documents (com.snc.platform_document_management).

Procédure
1. Accédez à la**Tout** > **Concepteur d'automatisation de processus** dans le contexte du playbook auquel vous souhaitez ajouter l'activité facultative.
2. Dans le nouvel onglet, sélectionnez le nom du playbook sous **Processus multiflux**.
3. Consultez les activités facultatives sous toutes les étapes en activant le bouton à bascule Afficher les **activités facultatives**.
4. Sélectionnez **Ajouter une activité facultative** à n'importe quelle étape ou globalement.
5. Sous **Ajouter une activité**, sélectionnez **Playbook pour Customer Service Management** > **Demande d'approbation**.
   Une nouvelle activité facultative de demande d'approbation est créée.
6. Sélectionnez l'activité facultative **Demande d'approbation** .
7. Sous **Modifier les propriétés de l'activité**, dans l'onglet **Détails** , ajoutez une **étiquette**, une **description**, une **définition d'activité** et définissez la **règle de démarrage** sur **Manuel**.
   Il s'agit de l'indicateur d'activité facultative.
8. Enregistrez le nouvel enregistrement d'activité.
9. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés**.
10. Accédez à la **Onglet Automatisation** > **Enregistrements parents** et sélectionnez l'enregistrement parent.
11. **Facultatif :** Accédez à l'onglet **Automatisation** et définissez les valeurs de l'état de début et de l'état de fin.
    Les valeurs des états de début et de fin sont dérivées du champ de valeur de la table sys_choice.

(Optional) Pour créer un flux d'état personnalisé, reportez-vous à la section Create a state flow . Assurez-vous que la classe du flux d'état est « Flux des tickets du service clientèle ». Vous pouvez également configurer des actions plus déclaratives pour l'activité facultative. Pour plus d'informations, consultez Création de nouvelles affectations d'actions déclaratives .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Sélectionnez **Terminé**.
13. Sélectionnez **Activer**.

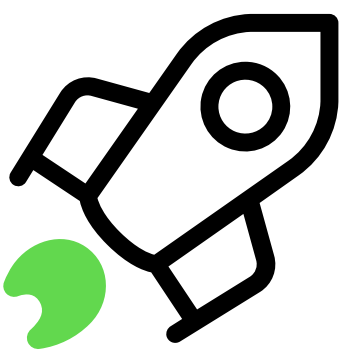
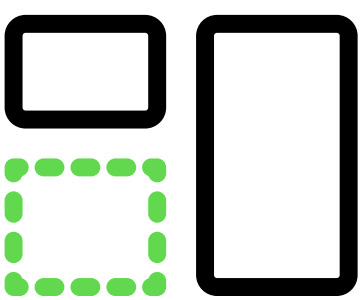
Playbooks pour portails

Avec Gestion du service clientèle les playbooks (CSM) sur les portails de services, vous obtenez 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 ses activités associées.

L'admission guidée avec les playbooks 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. Les options et les commandes de saisie qui vous permettent de saisir des informations rapidement et avec précision vous sont également présentées. En outre, vous pouvez enregistrer une application ou un formulaire qui n'est pas encore prêt à être soumis et reprendre le travail dessus ultérieurement.

Commencez

Sélectionnez l'une des vignettes pour apprendre à activer et utiliser un playbook.

Activer Playbooks pour portails	Utiliser Playbooks pour les portails	Activer une redisposition pour les nouvelles pages du générateur d'IU
		
Découvrez comment activer Playbooks pour portails.	Utilisez le playbook pour terminer avec succès toutes les étapes et activités requises avec des conseils étape par étape.	Ajuster les propriétés des composants lors du redimensionnement d'une fenêtre ou de l'utilisation de la fonction de zoom d'un navigateur

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Playbooks pour portails

Activez Playbooks pour portails afin que vos clients puissent utiliser les instructions étape par étape pour suivre le processus de flux de tickets. Ils peuvent également obtenir les informations dont ils ont besoin pour chaque étape du flux et ses activités associées avec les Gestion du service clientèle playbooks (CSM) sur les portails de services.

Vue d'ensemble des Playbooks

Vous pouvez activer Playbooks pour portails si vous disposez du rôle administrateur. Le système de base est livré dans un état inactif. Vous devez l'activer dans le Playbooks (PAD) pour que l'utilisateur puisse l'afficher.

Remarque :
En guise préalable, installez l'application Case Playbook for Onboarding (com.sn_csm_onboarding_caseflow). Il est disponible auprès du ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Résumé des étapes d'activation de Playbooks pour portails

Vous pouvez configurer les Playbooks pour les portails en quatre étapes. Les playbooks pour portails fournissent un processus d'admission guidé sur les portails de services pour vos clients.

1. Activez l'état de brouillon dans l'état de type de ticket d'intégration. Pour plus d'informations, consultez Activer l'état de brouillon dans l'état du type de ticket d'intégration.
2. Activez le générateur d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Activer le générateur d'enregistrement.
3. Activez un nouveau playbook d'intégration avec le libre-service dans Playbooks (PAD). Pour plus d'informations, consultez Activer un nouveau playbook d'intégration avec le libre-service.
4. Activez l'intégration guidée dans les éléments de contenu du playbook. Pour plus d'informations, consultez Activer l'intégration guidée dans les éléments de contenu Playbook.

Activer l'état de brouillon dans l'état du type de ticket d'intégration

Un utilisateur du portail peut enregistrer un ticket pendant le processus d'admission et continuer ultérieurement avec l'état de brouillon.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez un état de brouillon pour le type de ticket d'intégration afin que le ticket reste à l'état de brouillon pendant l'étape d'admission jusqu'à ce que le ticket soit soumis.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **sys_choice.liste**.
2. Sélectionnez l'enregistrement avec le **nom de tablesn_onboarding_case** avec la valeur du champ **Élément** comme **état** et le nom du champ **Étiquette** comme **Brouillon**.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Décochez la case **Inactif** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Accédez à la **Définition du système** > **Tâche planifiée** et recherchez **sys_id: ba5ba3d8944e7110f87759453e4c7084** ou **Nom** - **Mettre à jour l'URL de mes listes pour les brouillons de tickets**.
7. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Cette action exclut les tickets brouillons du filtre de liste de l'onglet **Ma liste** lors du chargement initial de la page.

Activer le générateur d'enregistrement

Activez le générateur d'enregistrements sur le ticket du portail et affichez le nouveau playbook guidé à l'utilisateur. L'utilisateur du portail peut parcourir les étapes du playbook pour terminer la réception du ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Générateurs d'enregistrements**.
2. Dans la liste, sélectionnez le **nom** de table **sn_onboarding_case** nom de **définition de processus** - **Intégration avec libre-service**.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer un nouveau playbook d'intégration avec le libre-service

Activez un nouveau playbook d'intégration avec le libre-service dans Playbooks (PAD) pour vous assurer que le nouveau playbook est visible.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sous l'onglet Processus, sélectionnez l'étiquette **Intégration avec libre-service**.
3. Dans le menu Actions supplémentaires, sélectionnez **Activer**.
   Vérifiez que le processus PAD précédent est désactivé.

Activer l'intégration guidée dans les éléments de contenu Playbook

Activez l'intégration guidée dans les éléments de contenu du playbook et vérifiez que le nouvel élément de contenu lance le générateur d'enregistrement playbook qui lui est associé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Éléments de contenu du playbook**.
2. Sélectionnez **Nouvelle demande d'intégration guidée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer une redisposition pour vos Générateur d'IU pages

Activez une redisposition pour vos Générateur d'IU pages. De cette façon, lorsque vous redimensionnez une fenêtre, vous n'avez pas besoin de faire défiler horizontalement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonction de redisposition ajuste les propriétés des composants lorsque vous redimensionnez une fenêtre. Il s'adapte aux tailles d'écran plus petites et modifie les propriétés du composant pour les différentes tailles d'écran.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *`Générateur d'IU`*.
2. Sous **Expériences**, sélectionnez **Portail de l'expérience de playbook**.
3. Ouvrez une page ou une variante spécifique : **processus de création de ticket CSM** ou **processus de ticket CSM**, pour lequel vous souhaitez ajuster la redistribution.
4. Modifiez les paramètres du composant **de la visionneuse d'activité Playbook** .
5. Sous l'onglet **Styles** de , Générateur d'IUdéfinissez la hauteur de la visionneuse d'activités sur 100 vh.
6. Accéder au composant **Volets redimensionnables** > **Configuration des panneaux** et copiez le code dans le volet affiché par défaut en modifiant la valeur de la propriété scriptée.

```
// Resizable Panes default displayed pane scripted value
// when in left/right pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";
 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "right" : "left";
}
// when in top/bottom pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if (!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";

 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "bottom" :
 "top";
}
```

7. Sélectionnez **Terminé**.
   Pour en savoir plus, consultez Reflow for playbook components .

Configurer des enregistrements connexes dynamiques

Les administrateurs système peuvent configurer la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques pour afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM. Enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La configuration de la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques implique plusieurs types d'enregistrements. Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur ces types d'enregistrements.

- Contextes d'enregistrements connexes
- Définitions d'enregistrements connexes
- Définitions d'enregistrements connexes de contexte

Types d’enregistrements connexes dynamiques

Type d'enregistrement	Description
Contexte d'enregistrement connexe	Définit le contexte dans lequel les enregistrements connexes s'affichent dans l'onglet Enregistrements connexes. Vous pouvez créer un contexte d'enregistrement connexe pour les types d'enregistrements suivants : • Un enregistrement source, tel qu'un ticket du service client • Une activité de playbook, comme l'ajout de membres supplémentaires à un ticket d'intégration Un enregistrement de contexte identifie les informations suivantes : • La table qui contient le type d'enregistrement pour lequel les enregistrements connexes sont configurés. • Conditions supplémentaires qui s'appliquent à la table sélectionnée. Ces conditions déterminent si les définitions d'enregistrement connexes pour la table sélectionnée sont exécutées. • Les types d'enregistrements connexes à afficher, tels que les SLA ou les e-mails.
Définition d'enregistrement connexe	Identifie un type spécifique de données à récupérer, comme les SLA ou les contrats actifs. Vous pouvez créer une définition d'enregistrement connexe pour chaque type de données à inclure dans l'onglet Enregistrements connexes, puis associer une ou plusieurs définitions à un enregistrement de contexte.
Définition d'enregistrement connexe de contexte	Définit la relation entre un enregistrement de contexte et ses enregistrements de définition associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'enregistrements connexes dynamiques (suite)

Type d'enregistrement	Description
	Lorsque vous ouvrez un enregistrement de contexte, vous pouvez voir les enregistrements de définition associés dans la liste connexe Définitions d'enregistrements connexes de contexte.

Pour plus d'informations sur ces tables, y compris les descriptions de champ, consultez les tables d'enregistrement connexes dynamiques.

Fonctionnement des enregistrements de contexte et de définition

L'enregistrement de contexte définit le contexte dans lequel les enregistrements connexes s'affichent dans l'onglet Enregistrements connexes. Cela inclut les conditions à appliquer au type d'enregistrement sélectionné. Par exemple, pour créer un enregistrement de contexte pour une activité de playbook d'intégration :

1. Sélectionnez la table qui stocke l'activité : **Exécution de l'activité [sys_pd_activity_context]**.
2. Définissez les conditions supplémentaires qui s'appliquent à la table sélectionnée :
   - **[Définition Activity.Process] [est] [Playbook d'embauche]**
   - **[Activité] [est] [Ajouter des membres supplémentaires]**

   Ces conditions déterminent si les définitions d'enregistrement connexes pour la table sélectionnée sont exécutées. Si les conditions comportent la valeur true, les définitions sont exécutées. Si la valeur est false, les définitions sont ignorées. Si un contexte n'a pas de conditions, cette valeur est true.
3. Sélectionnez les définitions d'enregistrement connexes à exécuter : **Membres supplémentaires**

Lors de l'exécution, le système vérifie s'il existe des contextes d'enregistrement connexes qui correspondent à l'activité d'enregistrement ou de playbook actuelle.

- Lorsqu'il trouve une correspondance, le système évalue les conditions définies dans le contexte.
- Si les conditions comportent la valeur true, le système exécute les définitions d'enregistrement connexes pour le contexte.

Pour continuer avec l'exemple ci-dessus, un agent utilisant Case Playbook for Onboarding travaille actuellement sur l'activité pour ajouter des membres supplémentaires. Le système effectue les actions suivantes pour afficher les enregistrements connexes appropriés :

- Vérifie les contextes actifs et trouve des **membres supplémentaires pour l'embauche**.
- Évalue les conditions dans le contexte et détermine si elles sont true.
- Exécute la définition d'enregistrement connexe **Membres supplémentaires**.
- Récupère et affiche l'ensemble d'enregistrements approprié à partir de la table identifiée dans la définition d'enregistrement connexe **Membres supplémentaires**. Dans ce cas, la table Partie connexe [sn_customerservice_related_party].

Cet enregistrement de définition utilise un script pour définir les enregistrements connexes récupérés en fonction du contexte. Cet enregistrement inclut également la table dans laquelle les données d'enregistrement connexes sont stockées. Lors de l'exécution, le script

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

évalue le contexte de l'activité d'enregistrement ou de playbook actuelle, ainsi que toutes les conditions, et affiche de façon dynamique les données d'enregistrement connexes.

Tâches de configuration d'enregistrement connexe dynamique

La configuration de la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques comprend les tâches suivantes :

- Configurez les contextes et définitions d'enregistrements connexes pour identifier les enregistrements connexes à afficher dans l'onglet Enregistrements connexes.
- Configurez la mise en page de la carte pour les enregistrements affichés dans l'onglet Enregistrements connexes.
- Configurez le nombre maximal d'enregistrements connexes à afficher.

Mise en page de la carte de la liste Enregistrements connexes

Les enregistrements apparaissent dans l'onglet Enregistrements connexes au format carte. Ce format est créé avec Entity View Action Mapper (EVAM), une application Now Platform qui standardise la façon dont différentes sources de données s'affichent dans les cartes et les listes.

L'EVAM utilise des configurations de vue et des modèles d'affichage pour déterminer comment les informations pour chaque type d'enregistrement connexe sont affichées.

- Configuration de la vue de l'EVAM : combine les conditions, la table et les champs de la table, ainsi que les actions déclaratives avec un modèle d'affichage associé.
- Modèle de vue de l'EVAM : contient le JSON utilisé pour fournir les informations nécessaires à l'affichage et à l'utilisation de la carte.

Les configurations de vue de l'EVAM peuvent être regroupées pour créer des ensembles de configuration. Le module d'extension Dynamic Related Records for Configurable Workspace comprend un ensemble de configuration, `dynamic_related_records_bundle`, qui contient des configurations de vue et des modèles d'affichage pour la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques.

L'administrateur système peut modifier les configurations de vue dans `dynamic_related_records_bundle` ou en créer de nouvelles. Cela comprend la sélection des champs qui sont affichés sur la carte pour chaque type d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez :

- Définir une configuration de la vue EVAM
- Définir un modèle de vue EVAM

Définitions d'enregistrements connexes incluses avec le module d'extension

Le module d'extension Dynamic Related Records for Configurable Workspace comprend plusieurs définitions d'enregistrements connexes pour les enregistrements de tickets. Pour afficher une liste des définitions, accédez à **Enregistrement dynamique connexe** > **Définitions d'enregistrements connexes**.

L'administrateur système peut mettre l'une de ces définitions à la disposition des agents en les ajoutant à la page des enregistrements connexes partagée dans l'UI Builder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de définitions d'enregistrements connexes

Définition d'enregistrement connexe	Description
SLA	Affiche les SLA pour un ticket, y compris les informations des champs suivants : • Étape • Définition SLA • Heure de début • Heures ouvrables restantes
E-mails	Affiche les e-mails pour un ticket, y compris les informations des champs suivants : • Type de notification • Objet • Destinataire • Date de création
Escalades	Affiche les escalades pour un ticket ou pour le compte et le contact ou le consommateur, y compris les informations des champs suivants : • État • Numéro • Sévérité de l'escalade • Enregistrement source
Bloqué par	Affiche les tâches bloquantes pour un ticket, y compris les informations des champs suivants : • Tâche bloquante • Motif de blocage
Tickets enfants	Affiche les tickets enfants connexes pour un ticket, y compris les informations des champs suivants : • Numéro • Description courte • Compte et contact • Consommateur

Enregistrements connexes dynamiques

Dans le panneau latéral Contextuel de Espace de travail configurable de CSM, affichez les enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques fournit aux agents du service client un accès facile aux informations dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin. Les agents peuvent afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral Contextuel sans quitter l'onglet actuel et rechercher des informations dans d'autres listes connexes. Cette fonctionnalité permet également aux utilisateurs d'afficher les enregistrements connexes sans type de référence ou relation parent-enfant.

Différents types d'agents peuvent utiliser des enregistrements connexes dynamiques pour consulter diverses informations. Par exemple :

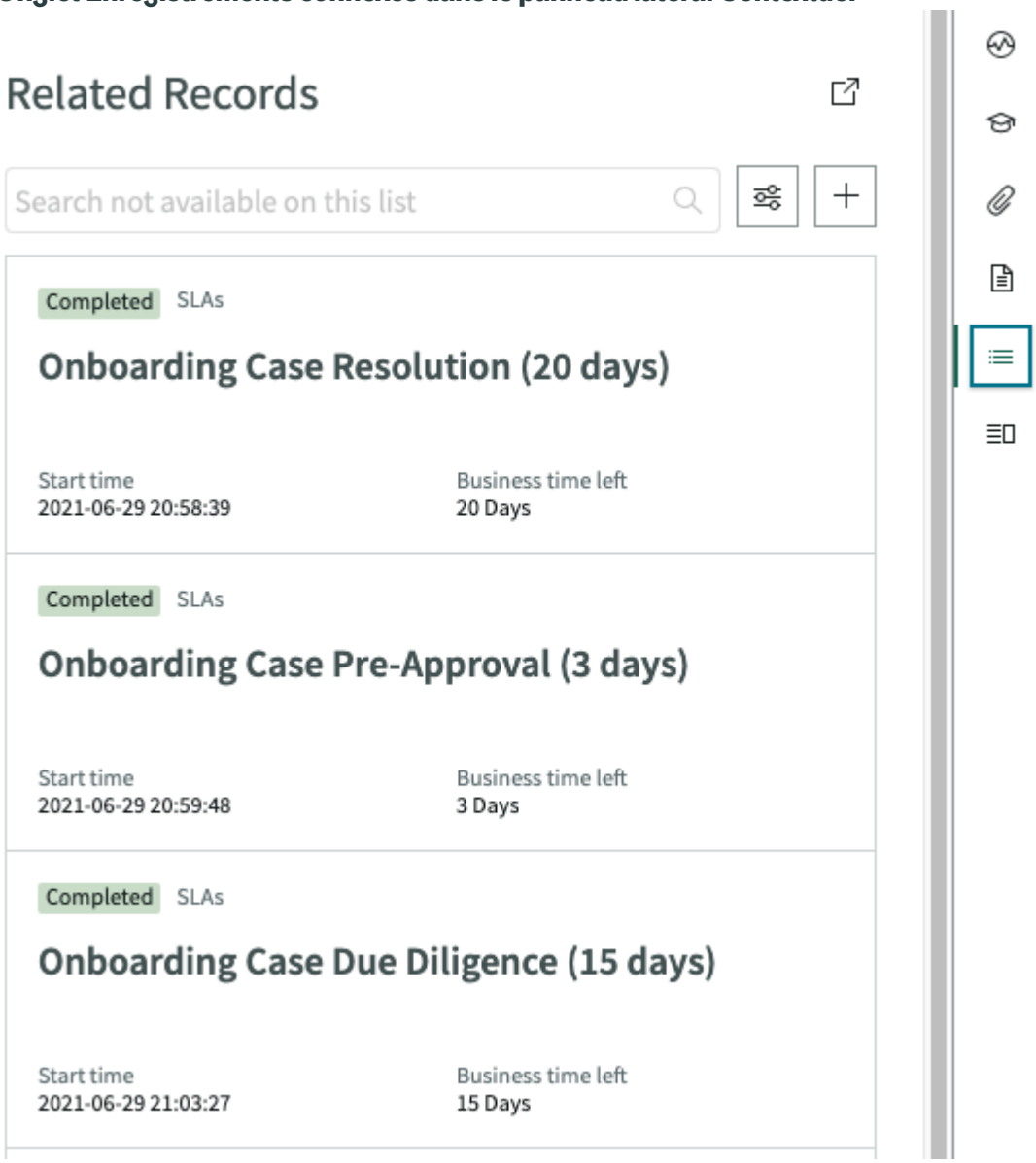
- Un agent en première ligne qui crée un nouveau ticket peut consulter des tickets similaires récemment ouverts.
- Un agent du middle office qui examine un ticket de réclamation peut consulter les contrats actifs pour le client.
- Un agent du back-office peut consulter les e-mails pour une activité de playbook sélectionnée.

Pour afficher les enregistrements connexes, cliquez sur l'onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral Contextuel de Espace de travail configurable de CSM. Les enregistrements apparaissent dans la liste Enregistrements connexes sous la liste des cartes en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral Contextuel



Configurer des enregistrements connexes dynamiques

Les administrateurs système peuvent configurer la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques et définir les informations suivantes :

- Enregistrements de contexte qui spécifient le type d'enregistrement pour lequel les enregistrements connexes sont affichés, tels qu'un enregistrement de ticket ou une activité de playbook. Un contexte peut également spécifier toutes les conditions devant être remplies par un type d'enregistrement afin que les enregistrements connexes s'affichent.
- Définitions pour chaque type spécifique d'enregistrement connexe à afficher, tels que les SLA ou les contrats.
- Relations entre les enregistrements de contexte et leurs enregistrements de définition associés.

Les administrateurs système peuvent également configurer le format de carte d'enregistrement connexe. Pour en savoir plus, voir Configurer des enregistrements connexes dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des enregistrements connexes dynamiques

Les agents peuvent lancer des recherches dans la liste Enregistrements connexes en saisissant du texte dans le champ de recherche, ou filtrer la liste pour afficher les enregistrements d'un type spécifique, tels que les SLA ou les contrats des clients actifs. Les agents peuvent développer une carte pour afficher une vue plus détaillée ou ouvrir la liste dans un sous-onglet. Si les agents ont créé une autorisation, ils peuvent également créer de nouveaux enregistrements connexes du type sélectionné.

Pour en savoir plus sur les actions de ces agents, voir Utiliser l'onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel.

Module d'extension Dynamic related records

Le module d’extension Enregistrements connexes dynamiques pour l’espace de travail configurable (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) est disponible auprès du ServiceNow Store.

Installez n'importe quelle application ServiceNow Store à partir du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Ce module d’extension permet aux agents d’accéder aux informations connexes en fonction du contexte de l’enregistrement ou de l’activité du playbook actuel. Les administrateurs système peuvent configurer les définitions d'enregistrement connexes qui rendent les données disponibles dans le contexte de l'action que l'agent effectue.

Ce module d'extension ajoute le menu Enregistrement connexe dynamique et les modules suivants au navigateur d'application :

- Contextes d'enregistrements connexes
- Définitions d'enregistrements connexes

Ce module d'extension ajoute également plusieurs définitions d'enregistrement connexes. Pour plus d'informations, consultez Définitions d'enregistrements connexes incluses avec le module d'extension.

Utiliser des enregistrements connexes dynamiques avec Playbooks for Gestion du service clientèle

Le module d'extension Playbooks for Gestion du service clientèle (sn_csm_playbook) ajoute la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques à Espace de travail configurable de CSM. Il comprend également l'enregistrement de contexte de ticket et plusieurs définitions d'enregistrement connexes.

Les applications Case Playbook for Onboarding, Case Playbook for Complaints et Case Playbook for Product Support incluent des enregistrements de contexte supplémentaires et des définitions d'enregistrements connexes.

Information associée

Configurer des enregistrements connexes dynamiques

Utiliser l'onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser l'onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel

Les agents peuvent afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel.

L'onglet Enregistrements connexes affiche des enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Les enregistrements qui sont affichés dans l'onglet Enregistrements connexes dépendent des paramètres suivants :

- Contextes et définitions des enregistrement connexes ayant été configurés pour une activité d'enregistrement ou de playbook.
- Autorisations d'accès de l'agent aux données.

Onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel

Tâche	Étapes
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Cliquez sur l'onglet Enregistrements connexes ( ) pour afficher la liste Enregistrements connexes. Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste au format carte. L'ensemble initial d'enregistrements affichés dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement sélectionné dans le filtre en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Utilisez le filtre en haut de la liste Enregistrements connexes pour sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Les agents peuvent également utiliser le filtre pour consulter la sélection actuelle. **1.** Cliquez sur l'icône de filtre ( ). **2.** Sélectionnez un type d'enregistrement dans le menu déroulant. Le menu déroulant comprend les listes connexes qui ont été configurées pour l'enregistrement parent.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Utilisez le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche textuelle. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. **1.** Saisissez le texte à rechercher dans le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes. **2.** Cliquez sur l'icône de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel (suite)

Tâche	Étapes
	Remarque : Le champ de recherche est grisé si la recherche n'est pas disponible pour le type sélectionné d'enregistrements connexes.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Cliquez sur une carte dans la liste Enregistrements connexes pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, l'agent peut afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans un sous-onglet	Cliquez sur l'icône de 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	Créez un enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. 1. Cliquez sur l'icône Créer un enregistrement ( ) en haut de la liste Enregistrements connexes. 2. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement et cliquez sur **Enregistrer**.

Page partagée des enregistrements connexes

La page partagée Enregistrements connexes vous permet d'afficher les enregistrements associés à l'enregistrement ou à l'activité playbook actuelle dans le panneau latéral contextuel.

Le rôle ui_builder_admin ou le rôle d'administrateur peut configurer une page d'enregistrement dans Générateur d'IU et utiliser la page partagée Enregistrements connexes pour ajouter un onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel. L'onglet Enregistrements connexes affiche la liste des enregistrements connexes au format de carte.

Utilisez la page partagée Enregistrements connexes pour afficher les enregistrements de tables qui ont une relation configurée avec l'enregistrement principal. Cela peut inclure plusieurs types d'enregistrements connexes tels que les SLA, les contrats actifs et les e-mails.

Page partagée des enregistrements connexes :

- fait partie de l'interpréteur de commandes de l'application Espace de travail d'agent de base.
- est une page publique disponible dans les modèles de page.
- est une page générique qui peut être incorporée dans le panneau latéral contextuel de n'importe quelle page.

Pour en savoir plus sur la page partagée Enregistrements connexes, consultez les informations du composant Enregistrements connexes sur le ServiceNow Site Developer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables des enregistrements connexes dynamiques

La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques utilise différentes tables pour stocker le contexte et les informations de définition.

Les tables suivantes prennent en charge la configuration de la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques. Ces tables étendent la table sys_metadata.

Table de contexte d'enregistrement connexe

Les enregistrements de la table Contexte de l'enregistrement connexe [sn_related_record_context] définissent le contexte dans lequel les enregistrements connexes apparaissent dans l'onglet Enregistrements connexes. Cela inclut les informations suivantes :

- La table sélectionnée. Vous pouvez créer des enregistrements de contexte pour les enregistrements sources (tels que les tickets de service client) ou les activités de playbook (telles que l'ajout de membres supplémentaires à un ticket d'intégration).
- Conditions supplémentaires qui s'appliquent à la table sélectionnée. Ces conditions déterminent quand les définitions d'enregistrement connexes pour la table sélectionnée sont exécutées.
- Définitions d'enregistrement connexes à exécuter. Ces définitions identifient les données à récupérer, telles que les SLA ou les e-mails.

Champs table de contexte d'enregistrement connexe

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'enregistrement de contexte.
S'applique à la table	Table qui stocke le type d'enregistrement pour l'enregistrement de contexte. Pour afficher les enregistrements connexes pour un enregistrement source, sélectionnez la table qui stocke l'enregistrement source. Par exemple, Ticket [sn_customerservice_case]. Pour afficher les enregistrements connexes pour une activité de playbook, sélectionnez la table qui stocke les activités : Exécution de l'activité [sys_pd_activity_context].
Champ de référence primaire	Champ principal de **S'applique à la table** qui est transmis à la définition d'enregistrement lié au contexte pour évaluation. La valeur est utilisée par la requête scriptée dans la définition. Les types de données suivants sont pris en charge : • ID système • ID de document • Référence
Champ de référence secondaire	Champ secondaire de **S'applique à la table** qui est transmis à la définition d'enregistrement lié au contexte pour évaluation. La valeur est utilisée par la requête scriptée dans la définition. Les types de données suivants sont pris en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs table de contexte d'enregistrement connexe (suite)

Champ	Description
	• ID système • ID de document • Référence
Application	Application à laquelle l'enregistrement de contexte s'applique. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Actif	Active l'enregistrement de contexte.
Hérité	Lorsqu'elle est activée, l'enregistrement de contexte examine également les tables qui s'étendent à partir de **S'applique à la table**.
Conditions	Conditions qui sont appliquées aux enregistrements de **S'applique à la table**.

Table Définitions d'enregistrements connexes

Les enregistrements de la table Définition d'enregistrement connexe [sn_related_record_definition] identifient un type de données à récupérer, comme les contrats actifs, les tâches de tickets ou les SLA. Un enregistrement de définition comprend :

- L'étiquette d'affichage, qui apparaît dans la liste déroulante de filtre de l'onglet Enregistrements connexes.
- La table à interroger. Par exemple, la table E-mail [sys_email].
- Si nécessaire, les tables de référence primaires et secondaires.
- Les conditions scriptées qui spécifient davantage les champs à interroger.

Vous pouvez créer des enregistrements de définition pour chaque type de données à inclure dans l'onglet Enregistrements connexes, puis associer les définitions à un ou plusieurs enregistrements de contexte.

Champs de la table Définitions d'enregistrements connexes

Champ	Description
Étiquette d'affichage	Nom unique de la définition d'enregistrement connexe. Cette étiquette apparaît dans la liste de filtre de l'onglet Enregistrements connexes.
Table de référence principale	Table primaire utilisée dans le script de définition. Lors de l'exécution, le script s'attend à ce qu'un enregistrement de ce type soit transmis. Si vous avez saisi un type de données dans le **champ de référence primaire** dans le contexte de l'enregistrement connexe, saisissez la table pour ce type de données.
Table de référence secondaire	Table secondaire utilisée dans le script de définition. Lors de l'exécution, le script s'attend à ce qu'un enregistrement de ce type soit transmis. Si vous avez saisi un type de données dans le **champ de référence secondaire** dans le contexte de l'enregistrement connexe, saisissez la table pour ce type de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Définitions d'enregistrements connexes (suite)

Champ	Description
Application	Application à laquelle l'enregistrement de définition s'applique. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Requêtes à partir de	Table qui stocke les données d'enregistrement connexes à récupérer.
Actif	Active l'enregistrement de définition. Une définition doit être active pour que les enregistrements connexes de ce type s'affichent dans l'onglet Enregistrements connexes.
Script	Créez un script qui définit les enregistrements récupérés en fonction du contexte.

Table Définitions d'enregistrements connexes de contexte

La table Définitions d'enregistrements connexes de contexte [sn_m2m_context_related_record_defn] définit la relation entre un enregistrement de contexte et ses enregistrements de définition associés.

Lorsque vous ouvrez un enregistrement de contexte, vous pouvez voir les enregistrements de définition associés dans la liste connexe Définitions d'enregistrements connexes de contexte.

Enregistrements de contexte et de définitions associées

Champ	Description
Contexte d'enregistrement connexe	Enregistrement de contexte.
Définition d'enregistrement connexe	Nom de la définition d'enregistrement connexe associée à l'enregistrement de contexte. Le système utilise cette définition pour déterminer les enregistrements à récupérer.
Application	Application à laquelle l'enregistrement de contexte s'applique. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Ordre	L'ordre détermine où le type d'enregistrement connexe apparaît dans la liste de filtre de l'onglet Enregistrements connexes. L'ordre de cette définition d'enregistrement connexe est comparé à l'ordre des autres définitions associées au **contexte d'enregistrement connexe** pour déterminer l'ordre d'apparence dans la liste de filtres. Si plusieurs contextes s'appliquent à un enregistrement, le système évalue l'ordre pour tous les types d'enregistrement connexes. S'il existe un type d'enregistrement connexe en double, le système prend le type d'enregistrement avec la valeur d'ordre la plus basse.
Actif	Active la **définition d'enregistrement connexe** pour cet enregistrement de contexte.

Configurer les contextes d'enregistrements connexes

Ce type d'enregistrement de configuration définit le contexte dans lequel les enregistrements connexes s'affichent dans l'onglet Enregistrements connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans un contexte d'enregistrement connexe, l'administrateur système configure les informations suivantes :

- Table qui stocke le type d'enregistrement pour le contexte. Vous pouvez créer un contexte pour un enregistrement source, tel qu'un ticket, ou pour une activité de playbook.
- Conditions à appliquer à la table sélectionnée. Ces conditions déterminent si les définitions d'enregistrements connexes associées à ce contexte sont exécutées lors de l'exécution.
  - Si les conditions comportent la valeur true, le système exécute les définitions d'enregistrements connexes.
  - Si les conditions comportent la valeur false, le système ignore ces définitions.

  Remarque :
  Si un contexte n'a pas de conditions, cette valeur est true.

- Définitions d'enregistrement connexes à exécuter. Associez une définition pour chaque type d'enregistrement connexe à afficher pour ce contexte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enregistrement dynamique connexe** > **Contextes d'enregistrements connexes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour l'enregistrement de contexte.
4. Sélectionnez la table qui stocke le type d'enregistrement pour le contexte dans le champ **S'applique à la table**.
5. Dans **Champ de référence primaire**, sélectionnez le champ qui **s'applique à la table** qui sera transmis à la définition d'enregistrement connexe de contexte pour évaluation.
   Les types de données suivants sont pris en charge :
   - ID système
   - ID de document
   - Référence
6. **Facultatif :** Si vous le souhaitez, sélectionnez un autre champ de référence à partir de **S'applique à la table** dans **Champ de référence secondaire**.
7. Activez le champ **Hérité** si vous souhaitez que l'enregistrement de contexte examine également les tables qui se développent à partir de **S'applique à la table**.
8. Utilisez le créateur de conditions pour sélectionner les conditions qui seront appliquées aux enregistrements de **S'applique à la table**.
   Par exemple, si vous créez un contexte pour une activité de playbook, vous pouvez utiliser le créateur de condition pour identifier le playbook, puis l'activité spécifique dans ce playbook.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le contexte est ajouté à la liste Contextes d'enregistrements connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer les définitions d'enregistrements connexes à un contexte d'enregistrement connexe

Associez les définitions d'enregistrements connexes souhaitées à un enregistrement de contexte pour déterminer quels enregistrements connexes apparaissent pour le type d'enregistrement sélectionné.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un enregistrement connexe de contexte comprend les informations suivantes :

- Table qui stocke le type d'enregistrement pour le contexte (enregistrement source ou activité de playbook).
- Conditions qui s'appliquent à la table sélectionnée et qui déterminent si les définitions d'enregistrements connexes associées sont exécutées.
- Définitions d'enregistrement connexes à exécuter.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enregistrement dynamique connexe** > **Contextes d'enregistrements connexes**.
2. Cliquez sur le contexte désiré.
3. Dans la liste connexe Définitions d'enregistrements connexes de contexte, cliquez sur **Nouveau**.
   Vous devrez peut-être modifier l'application pour voir le bouton **Nouveau** :
   a. Cliquez sur l'icône des paramètres du système dans le coin supérieur droit.
   b. Cliquez sur **Développeur**.
   c. Sélectionnez l'**application** et fermez la fenêtre contextuelle.
4. Cliquez sur l'icône de recherche dans la **liste de définitions d'enregistrements connexes**.
5. Sélectionnez une définition dans la liste Définitions d'enregistrements connexes.
6. Affectez un numéro d'ordre à la définition dans le champ **Ordre**.
   L'ordre détermine où le type d'enregistrement connexe apparaît dans la liste de filtre de l'onglet Enregistrements connexes.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les définitions d'enregistrements connexes

Les définitions d'enregistrements connexes identifient les types d'enregistrements que la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques peut afficher dans l'onglet Enregistrements connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur système peut créer des définitions connexes et associer les définitions souhaitées à un contexte d'enregistrement connexe. Par exemple, l'administrateur peut associer les définitions de SLA et d'escalade au contexte d'enregistrement connexe du ticket. Les définitions peuvent être associées à plusieurs contextes.

Le module d'extension Dynamic Related Records for Configurable Workspace comprend plusieurs définitions d'enregistrements connexes pour les enregistrements de tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Définitions d'enregistrements connexes incluses avec le module d'extension.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enregistrement dynamique connexe** > **Définitions d'enregistrements connexes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour la définition dans le champ **Étiquette d'affichage.**
   Cette étiquette apparaît dans la liste déroulante de filtre de l'onglet Enregistrements connexes. Les agents cliquent sur l'icône de filtre et sélectionnent le type d'enregistrement connexe à afficher dans la liste Enregistrements connexes.
4. Dans le champ **Requêtes à partir de**, sélectionnez la table qui stocke les données d'enregistrement connexes à récupérer.
5. Sélectionnez une table dans le champ **Table de référence primaire**.
   Table primaire utilisée dans le script de définition. Lors de l'exécution, le script s'attend à ce qu'un enregistrement de ce type soit transmis. Si vous avez saisi un type de données dans le **champ de référence primaire** dans le contexte de l'enregistrement connexe, saisissez la table pour ce type de données.
6. **Facultatif :** Si besoin, sélectionnez une table dans le champ **Table de référence secondaire**.
   Table secondaire utilisée dans le script de définition. Lors de l'exécution, le script s'attend à ce qu'un enregistrement de ce type soit transmis. Si vous avez saisi un type de données dans le **champ de référence secondaire** dans le contexte de l'enregistrement connexe, saisissez la table pour ce type de données.
7. Utilisez le champ **Script** pour définir les enregistrements récupérés en fonction du contexte.

   Lors de l'exécution, le script évalue le contexte de l'enregistrement actuel ainsi que toutes les conditions sélectionnées, et affiche de façon dynamique les enregistrements connexes.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le nombre maximal d'enregistrements connexes à afficher

Configurez le nombre maximal d'enregistrements connexes à afficher dans l'onglet Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le cadre de la configuration de la page partagée Enregistrements connexes, l'administrateur peut définir le nombre maximal d'enregistrements connexes affichés dans l'onglet Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel. Ceci est défini dans le cadre de la configuration de transformation des données de l'UI Builder. La valeur par défaut est de 100 enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Mes expériences, cliquez sur l'espace de travail souhaité.
3. Dans le menu Page, sélectionnez **Enregistrement**.
   Le menu Page se trouve dans le coin supérieur gauche de l'interface de l'UI Builder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Edit in original scope** (Modifier dans le champ d'application d'origine).
5. Dans la liste Contenu sous le menu Page, cliquez sur le composant **Barre latérale contextuelle**.
6. Dans le panneau de configuration de la barre latérale contextuelle sur le côté droit de l'interface de l'UI Builder, cliquez sur l'onglet Configuration.
7. Dans la liste Onglets, cliquez sur **Enregistrement connexe**.
8. Cliquez sur **Modifier le contenu**.
9. Cliquez sur l'icône Données dans la barre sur le côté gauche de l'interface de l'UI Builder.
10. Sous les instances de ressources de données locales, cliquez sur **Rechercher les enregistrements connexes**.
11. Dans l'onglet Configuration de la ressource de données, saisissez une valeur dans le champ **Nombre maximal de résultats**.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer le centre client

Fournir aux agents du service client toutes les informations concernant un client dans un emplacement central en configurant les informations du client et les vues d'activité du client pour le centre client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Customer Central fournit aux agents du service client toutes les informations concernant un client dans un emplacement central. Il leur permet d'accéder rapidement au problème du client et de fournir un service efficace et empathique à leurs clients.

Le Centre client se compose de deux vues, Informations sur le client et Activité du client.

Remarque :
Si vous utilisez Espace de travail d'agent pour CSM, le Centre client s'affiche sur l'enregistrement d'interaction. Si vous utilisez Espace de travail configurable de CSM, le Centre client s'affiche sur les enregistrements d'interaction, de compte, de contact ou de consommateur. Les deux vues sont complètement configurables et peuvent être adaptées pour répondre aux besoins de votre entreprise.

Pour en savoir plus, consultez Centre client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page Mise en route de la configuration guidée, sélectionnez **Mise en route**.
3. Dans la catégorie Centre client – Informations sur le client ou Centre client – Activité du client, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Tâches de configuration du centre client

Tâche	Description
Activer le centre client	L'application Centre client (com.sn_csm_customer_central) est activée avec l'application Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	L’application Espace de travail configurable de CSM est activée avec le module d’extension Service client (com.sn_customerservice). **Remarque :** Depuis la mise en Yokohama production, l’application Centre client (com.sn_csm_customer_central) a été déplacée vers le ServiceNow Store.
Configurer la vue Informations sur le client à l'aide de l'espace de travail configurable CSM	Configurez l’affichage de la vue Informations sur le client à l’aide Espace de travail configurable de CSMde .
Configurer la vue Activité du client	Configurez l'affichage de la vue Activité du client.
Configurer le composant Historique du client	À partir de la Yokohama version, le composant Historique du client affiche des informations sur l’activité du client sur certaines pages d’enregistrement dans l’espace de travail configurable CSM.

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Activer le centre client

Activez le module d'extension Customer Central pour utiliser le centre client.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Depuis la Yokohama version, l’application Centre client (com.sn_csm_customer_central) est activée avec l’application Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). L’application Espace de travail configurable de CSM est activée avec le module d’extension Service client (com.sn_customerservice).

Depuis la mise en Yokohama production, l’application Centre client (com.sn_csm_customer_central) a été déplacée vers le ServiceNow Store.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.sn_csm_customer_central.
3. Sélectionnez **Activer**.

Remarque :
Pour utiliser les données de démonstration du centre client, activez le module d'extension des données de démonstration Gestion du service clientèle (com.snc.customerservice.demo).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des données pour le centre client

Lors de la mise à niveau à partir d'une version existante, les clients doivent exécuter un script correctif pour créer des données pour le centre client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche s'applique aux clients qui effectuent la mise à niveau de leur version et installent le centre client pour la première fois. L'exécution du script correctif crée des données dans la table d'activités pour le centre client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Sélectionnez le script correctif **Créer des activités pour les données des N derniers jours** .
3. Sélectionnez **Exécuter le script correctif**.

Configurer les propriétés du centre client

Définissez le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez afficher les données dans le centre client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette propriété s'applique aux vues Informations sur le client et Activité du client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Entrez le nombre de jours dont vous souhaitez afficher les données dans le centre client.
   La valeur par défaut est 30.

Configurer la vue Informations sur le client à l'aide de CSM Agent Workspace

Configurez l’affichage de la vue Informations sur le client à l’aide du Espace de travail d'agent pour CSMfichier .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La vue Informations sur le client affiche tous les points de contact qu'un client a eus avec un centre de contact sous la forme de cartes d'informations.

Remarque :
Les étapes suivantes peuvent être utilisées pour configurer la vue Informations sur le client dans CSM Agent Workspace. Il s'agit de l'espace de travail qui est configuré à l'aide de l'interface Now Platform.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page Mise en route de la configuration guidée, sélectionnez **Mise en route**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la catégorie Centre client – Informations sur le client, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Tâches de configuration Centre client - Informations sur le client

Tâche	Description
Configurez vos paramètres pour la vue Informations sur le client.	Définissez les propriétés du centre client comme demandé.
Configurer les informations sur les clients	Configurez les listes à afficher dans la vue Informations sur le client. Par exemple, une liste peut être constituée de tickets récents ou des interactions de messagerie instantanée récentes.
Configurer les rapports des informations sur les clients	Configurez les rapports à afficher dans la vue Informations sur le client.
Configurer les enregistrements des informations sur les clients	Configurez les enregistrements à afficher dans la vue Informations sur le client. Par exemple, un enregistrement peut fournir des informations sur le contact ou le consommateur.
Configurer les groupes de rapports des informations sur les clients	Configurez les groupes de rapports à afficher dans une seule section de la vue Informations sur le client.
Configurer les contextes des informations sur les clients	Associez chaque configuration de liste, d'enregistrement, de rapport et de groupe de rapports que vous avez créée avec un contexte de consommateur ou de contact, en fonction de la personne dont vous souhaitez afficher les informations.

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Configurer les listes pour la vue Informations sur le client

Configurez les listes pour la vue Informations sur le client.

Avant de commencer

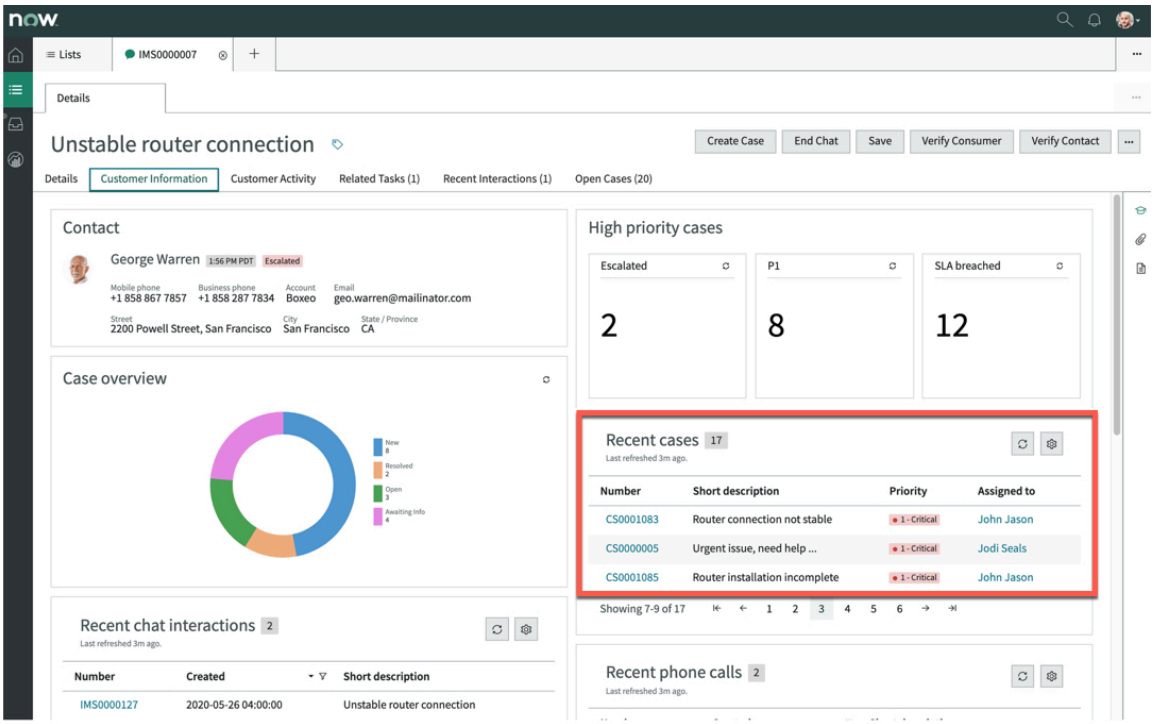
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes sont affichées dans la vue Informations sur le client dans Agent Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Informations sur les clients** > **Configurations de la liste**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Description du champ de configurations des nouvelles listes

Champ	Description
Titre	Entrez un titre pour la configuration de liste.
Table de contexte	Sélectionnez une table de contexte.
Relation	Entrez la relation entre le contexte et la liste. **a.** Pour créer une nouvelle relation, cliquez sur l'icône de recherche, puis sur Nouveau. **b.** Entrez un nom pour la relation. **c.** Dans la table S'applique à, sélectionnez la table de contexte de contact ou de consommateur. **d.** Dans la table Origine des requêtes, sélectionnez la table à partir de laquelle cette liste récupère les données. **e.** Dans **Requête avec**, tapez un script pour spécifier les enregistrements à inclure dans la table pour les requêtes de relation. Par exemple : `current.addQuery("contact", parent.sys_id);`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	“contact” => is the name of the column in the list table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the list table that stores the context ID is specified here.
Afficher	Sélectionnez le nom de la vue qui possède l'ensemble des colonnes à afficher pour cette liste. Pour en savoir plus sur la création d’une vue, consultez Configurer la mise en page de la liste .
Limite de la liste	Entrez le nombre d'enregistrements à afficher dans la liste. Vous pouvez accéder aux enregistrements restants à l'aide de la pagination.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les rapports pour la vue Informations sur le client

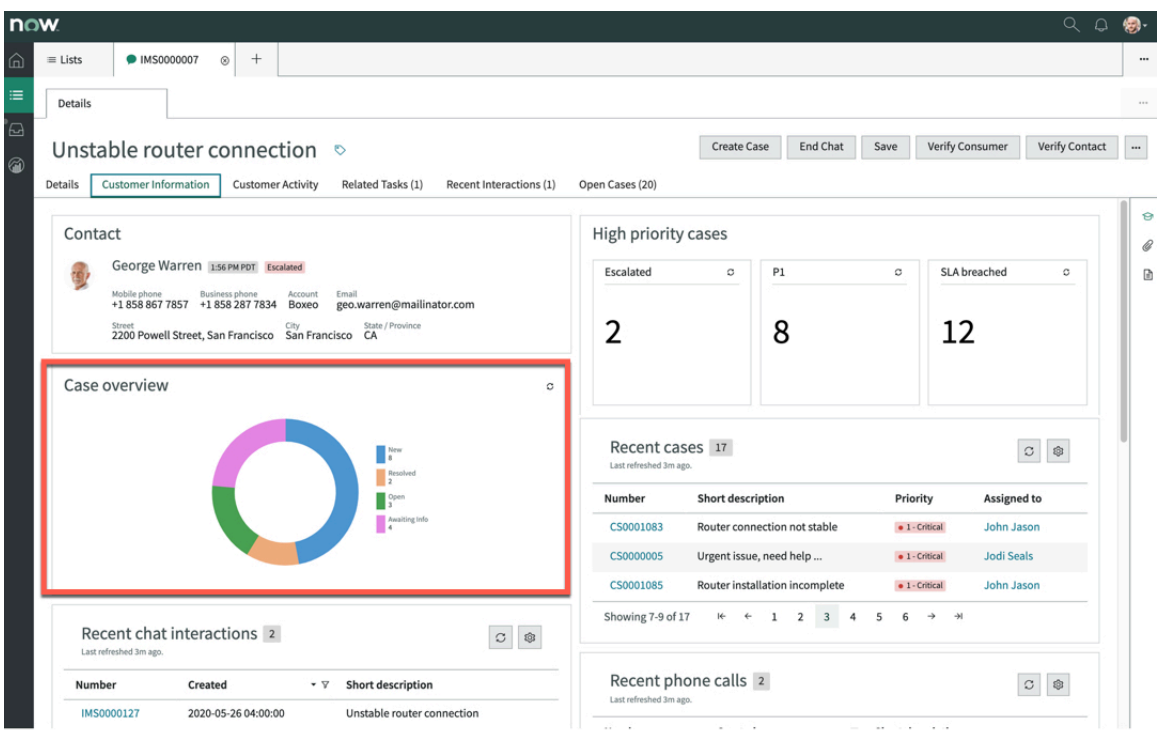
Configurez les rapports à afficher dans la vue Informations sur le client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rapports sont affichés dans la vue Informations sur le client dans Agent Workspace.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Informations sur les clients** > **Configurations du rapport**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Champ	Description
Titre	Entrez un titre pour le rapport.
Table de contexte	Sélectionnez une table de contexte. **Remarque :** Par exemple, entrez le contact si vous souhaitez afficher toutes les informations sur un contact client.
Rapport	Sélectionner un rapport. **Remarque :** Seuls les graphiques en secteurs, circulaires et à score unique sont pris en charge.
Relation	Entrez la relation entre le contexte et le rapport. **a.** Pour créer une nouvelle relation, cliquez sur l'icône de recherche, puis sur Nouveau. **b.** Entrez un nom pour la relation. **c.** Dans la table S'applique à, sélectionnez la table de contexte de contact ou de consommateur. **d.** Dans la table Origine des requêtes, sélectionnez la table à partir de laquelle cette liste récupère les données. **e.** Dans **Requête avec**, entrez un script pour créer la relation entre la table de contexte et la table de rapport. Vous pouvez également spécifier une condition de filtre si nécessaire. Par exemple : `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the report table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the report table that stores the context ID is specified here.

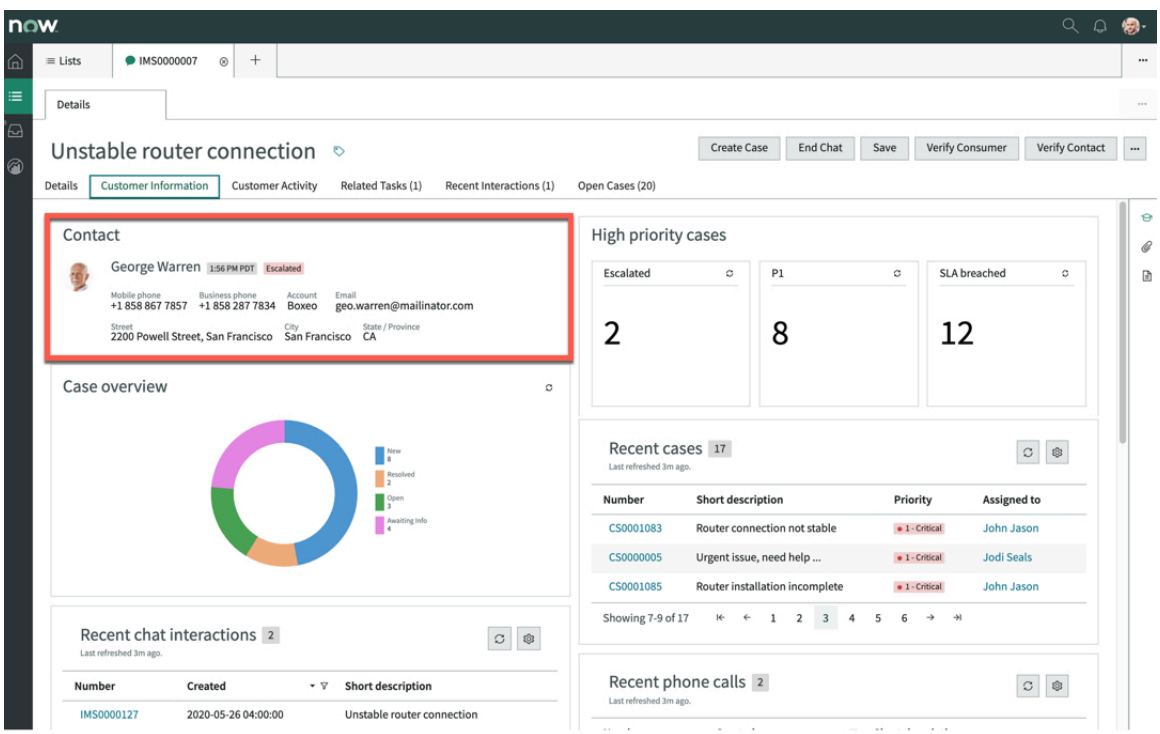
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les enregistrements pour la vue Informations sur le client

Configurez les enregistrements à afficher dans la vue Informations sur le client. Par exemple, un enregistrement peut fournir des informations sur le contact ou le consommateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les enregistrements sont affichés dans la vue Informations sur le client dans Agent Workspace



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Informations sur les clients** > **Configurations de l'enregistrement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Description du champ de configurations des nouveaux enregistrements

Champ	Description
Titre	Entrez un titre pour l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table de contexte	Sélectionnez une table de contexte. **Remarque :** Par exemple, entrez le contact si vous souhaitez afficher toutes les informations sur un contact client.
Relation	Entrez la relation entre le contexte et l'enregistrement. **a.** Pour créer une nouvelle relation, cliquez sur l'icône de recherche, puis sur Nouveau. **b.** Entrez un nom pour la relation. **c.** Dans la table S'applique à, sélectionnez la table sur laquelle la liste s'affiche. **Remarque :** Entrez le contact ou le consommateur. **d.** Dans la table Origine des requêtes, sélectionnez la table à partir de laquelle cette liste récupère les données. **e.** Dans **Requête avec**, entrez un script pour créer la relation entre la table de contexte et la table d'enregistrement. Vous pouvez également spécifier une condition de filtre si nécessaire. Par exemple : `current.addQuery('sys_id', parent.sys_id);` “sys_id” => is the name of the column in the record table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the record table that stores the context ID is specified here.
Champs	Sélectionner les champs à afficher sur l'enregistrement.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les groupes de rapports pour la vue Informations sur le client

Configurez les groupes de rapports à afficher dans une seule section de la vue Informations sur le client.

Traduction automatique

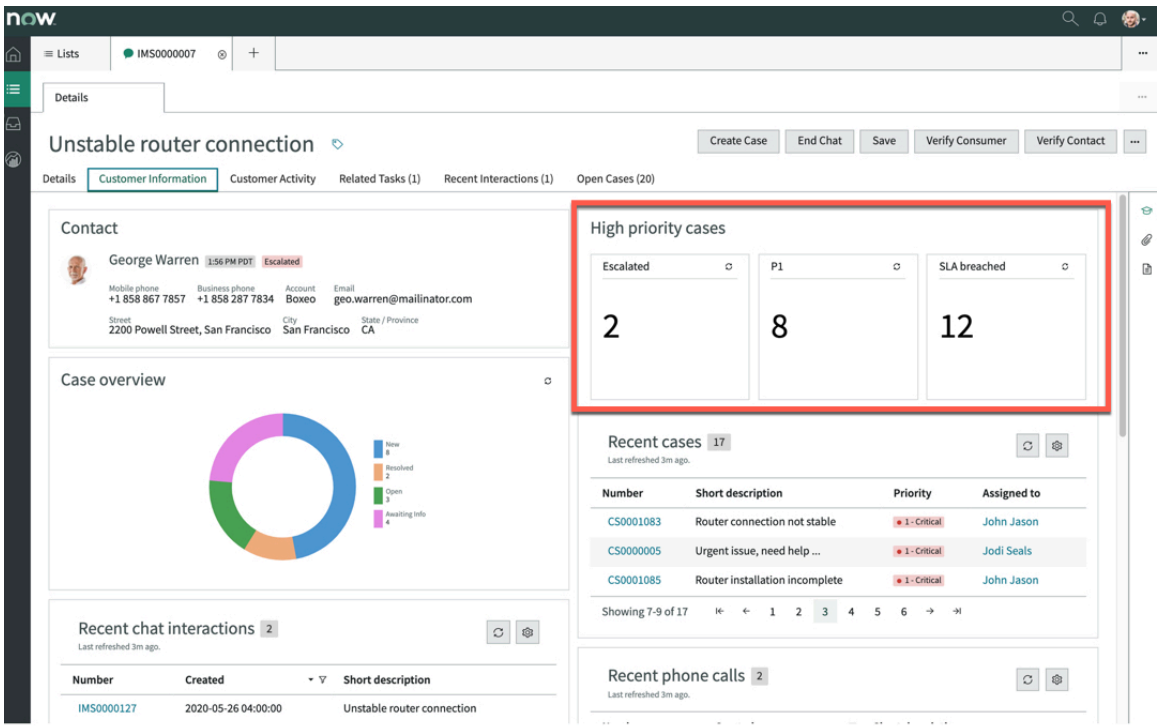
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les groupes de rapports sont affichés dans la vue Informations sur le client dans Agent Workspace.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Informations sur les clients** > **Configurations du groupe du rapport**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Champs du formulaire Configurations du groupe de rapports et descriptions correspondantes

Champ	Description
Titre	Entrez un titre pour le groupe de rapports.
Table de contexte	Sélectionnez une table de contexte. **Remarque :** Par exemple, entrez le contact si vous souhaitez afficher toutes les informations sur un contact client.
Configurations du rapport	Sélectionnez la liste des rapports à afficher dans le groupe.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les contextes d'informations client pour la vue Informations sur le client

Associez chaque configuration de liste, d'enregistrement, de rapport et de groupe de rapports que vous avez créée avec un contexte de consommateur ou de contact, en fonction de la personne dont vous souhaitez afficher les informations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez les cartes d'informations du client pour afficher chacune des configurations de liste, d'enregistrement ou de rapport pour un consommateur ou un contact. Chaque carte d'informations sur les clients correspond à une carte dans la vue Informations sur le client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Informations sur les clients** > **Contextes d'informations client**.
2. Sélectionnez l’enregistrement de contact ou consommateur auquel vous souhaitez ajouter votre configuration.
3. Dans la liste connexe Cartes d’informations client, sélectionnez **Nouveau**.
4. Ajoutez votre configuration pour créer une carte d'informations sur le client.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
Répétez ces étapes pour chaque configuration à laquelle vous souhaitez ajouter un enregistrement de contact ou de consommateur. Vous pouvez également modifier la mise en page et l'ordre dans lesquels afficher les cartes dans la vue Informations sur le client.

Configurer la vue Informations sur le client à l'aide de l'espace de travail configurable CSM

Configurez l’affichage de la vue Informations sur le client à l’aide du Espace de travail configurable de CSMfichier .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La vue Informations sur le client affiche tous les points de contact qu'un client a eus avec un centre de contact sous la forme de cartes d'informations.

Remarque :
Les étapes suivantes peuvent être utilisées pour configurer la vue Informations sur le client dans l'espace de travail configurable CSM Agent Workspace. Il s'agit de l'espace de travail qui est configuré à l'aide d'UI Builder, introduit dans la version Quebec.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page Mise en route de la configuration guidée, sélectionnez **Mise en route**
3. Dans la catégorie Centre client – Informations sur le client pour l'espace de travail configurable CSM, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Centre client - Informations sur le client pour l'espace de travail configurable CSM

Tâche	Description
Configurez vos paramètres pour la vue Informations sur le client.	Définissez les propriétés du centre client comme demandé.
Configurer les informations sur les clients	Configurez les listes à afficher dans la vue Informations sur le client. Par exemple, une liste peut être constituée de tickets récents ou des interactions de messagerie instantanée récentes.
Configurer les rapports des informations sur les clients	Configurez les rapports à afficher dans la vue Informations sur le client.
Configurez les cartes de contact client	Configurez la carte de contact pour afficher les informations de contact dans la vue Informations sur le client. Par exemple, une carte de contact peut fournir des informations sur le contact, le consommateur ou le compte.

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Configurer la vue Activité du client

Configurez l'affichage de la vue Activité du client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vue Activité du client fournit aux agents du service client une vue d'ensemble de toutes les interactions qu'un client a eues avec un centre de contact sous la forme d'un flux d'activités.

Il existe deux panneaux dans la vue Activité du client. Sur la gauche, les facettes classent les points de contact du client et un agent du service client peut filtrer pour afficher les données souhaitées. Sur la droite, le flux d'activités affiche des informations plus détaillées sur chacune des facettes dans l'ordre chronologique inversé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page Mise en route de la configuration guidée, sélectionnez **Mise en route**
3. Dans la catégorie Centre client – Activité du client, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Centre clientèle : tâches de configuration de l'activité du client

Tâche	Description
Configurer les attributs du composant	Définissez les attributs du composant de la vue Activité du client comme souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Configurer les types d'activités	Créez un type d'activité à afficher dans le flux d'activités de la vue Activité du client.
Configurer les groupes d'activités	Créez un groupe d'activités, puis ajoutez des types d'activités au groupe d'activités.
Configurer les modèles de types d'activités	Créez un modèle de type d'activité pour définir comment afficher les données de type d'activité sur chacune des vignettes d'activité dans le flux d'activités.
Configurer les contextes d'activités	Ajoutez les groupes d'activités et les types d'activités que vous avez créés dans un contexte d'activité, en fonction de la personne dont vous souhaitez afficher les informations, puis créez des facettes pour regrouper les données.

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Configurer les attributs du composant pour la vue Activité du client

Définissez les attributs du composant de la vue Activité du client, selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Administration** > **Éléments connexes**.
2. Sélectionner l'activité du client.
3. Sélectionnez **la vue avancée**.
4. Sélectionnez l'onglet Attributs des composants.
5. Définissez les attributs du composant suivants, selon les besoins.

Éléments connexes, description du champ de propriété de vue avancée

Propriété	Description
childFacetsListSize	Nombre de facettes enfants à afficher. La valeur par défaut est 3.
activitiesListSize	Nombre d'activités à afficher dans le flux d'activités. La valeur par défaut est 10.

Remarque :
Évitez d'apporter des changements aux autres attributs du composant dans cette liste.

Configurer les types d'activité pour la vue Activité du client

Créez un type d'activité à afficher dans le flux d'activités de la vue Activité du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

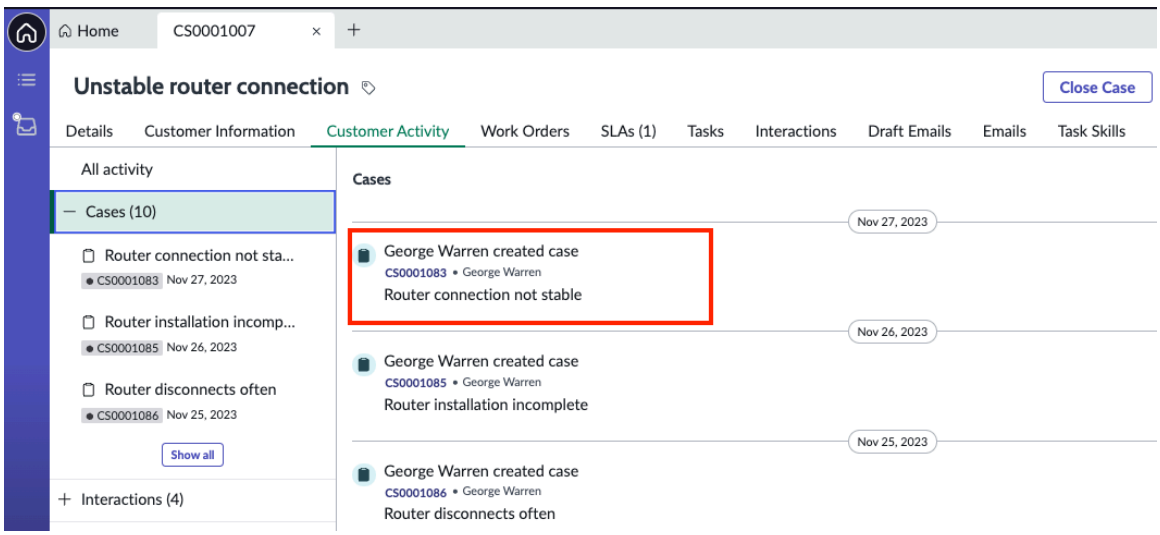
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type d'activité est une action effectuée par un contact ou un consommateur. Ces actions sont affichées dans le flux d'activités de la vue Activité du client.

Les types d'activités sont affichés dans la vue Activité du client dans Agent Workspace.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Configuration du flux** > **Types d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Description du champ Nouveaux types d'activités

Champ	Description
Brève description	Entrez un nom pour l'activité.
Message d'activité	Entrez le message affiché sur la vignette de l'activité dans le flux d'activités. **Remarque :** Si le message n'est pas encore défini, vous pouvez créer un message. Reportez-vous à la vidéo ci-dessus pour savoir comment créer un message.
Source de l'activité	Entrez la table sur laquelle l'activité est effectuée. Par exemple, si la création d'un ticket est l'activité, la table Ticket est la source de l'activité.
Acteur	Entrez la personne effectuant l'activité.
Objet	Sélectionnez un objet, qui est l'unique clé permettant de définir l'objet sur lequel l'activité est effectuée.
Conditions de filtre	Spécifiez n'importe quelle condition qui doit être remplie pour que l'activité soit affichée dans le flux d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Décochez la case **Actif** pour ne pas afficher les activités correspondant à ce type dans le flux d'activités. **Remarque :** si vous désactivez cette case à cocher, désactivez la facette correspondante. Si ce n'est pas le cas, la facette s'affiche sans données.
Verbe	Sélectionnez un verbe qui décrit l'activité effectuée. **Remarque :** si le verbe n'est pas encore défini, vous pouvez créer un verbe. Reportez-vous à la vidéo ci-dessus pour savoir comment créer un verbe.
Cible	Sélectionnez la deuxième personne impliquée dans l'activité. Toutes les activités n'ont pas de deuxième personne.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   Remarque : une fois que vous créez un nouveau type d'activité, une nouvelle règle métier est créée.

5. Dans le message de notification, sélectionnez le lien vers la règle métier.

   Remarque : la règle métier est requise pour créer un enregistrement dans une table d'activité centrale chaque fois que l'action est effectuée. La table d'activité centrale améliore les performances du rendu du flux pendant l'exécution. Créez une règle métier pour chaque type d'activité.

6. Dans l'onglet Avancé, mettez à jour le script.
   Voici un exemple de script.

```
var actSubCtx = global.ActivitySubscriptionContext.getContext();
if (current.contact) {
   actSubCtx.getActivityService().createActivity(current, verb, "", "", "", module);
}
current: current variable in business rules holds the GlideRecord of the table on which
 the business rules is triggered. If this business rule is on Case table, current will hold the
 GlideRecord of the case.
verb: verb that is configured in the Verb field of the created activity type
module: module that is configured in the Module field of the created activity type
Note: If there is already a Create Activity business rule, a notification message will also be
 displayed. You can update the script as required.
```

Configurer les groupes d'activités pour la vue Activité du client

Créez un groupe d'activités, puis ajoutez des types d'activités au groupe d'activités.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

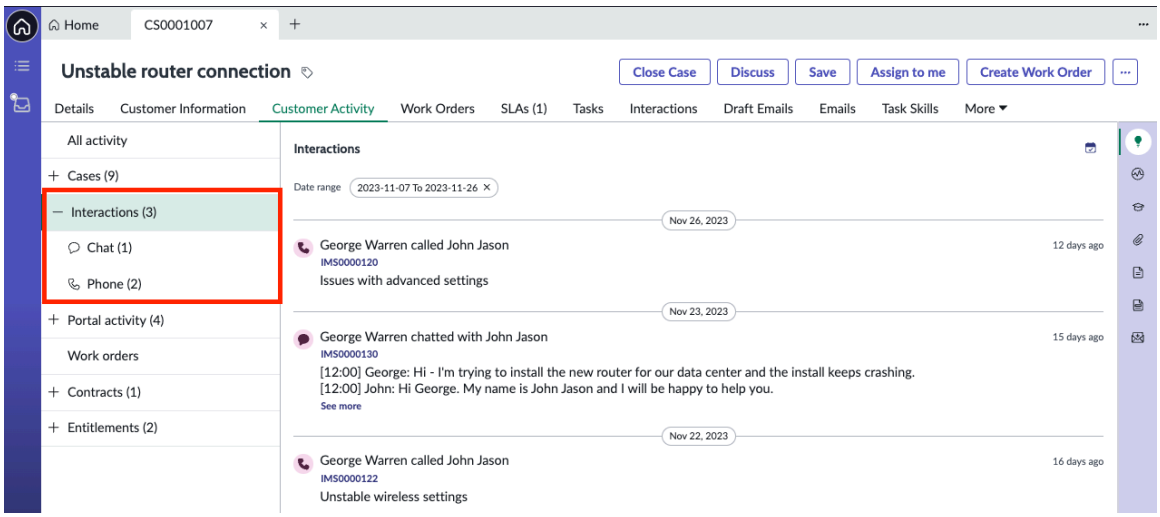
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un groupe d'activités est un regroupement logique de types d'activités. Un groupe d'activités s'affiche dans le flux d'activités en fonction de la facette sélectionnée.

Les groupes d'activités sont affichés dans la vue Activité du client dans Agent Workspace.



En savoir plus sur la configuration des groupes d'activités à partir du didacticiel vidéo suivant. Configurer les groupes d'activités

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Configuration du flux** > **Groupes d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Description du champ Nouveaux groupes d'activités

Champ	Description
Nom	Sélectionnez un nom pour le groupe d'activités.
Nom de table	Sélectionnez la table qui stocke l'objet sur lequel les activités de ce groupe sont exécutées. Généralement, elle est identique à la source de l'activité sélectionnée dans le type d'activité.

4. Une fois que vous avez créé un groupe d'activités, sélectionnez-le dans la liste Groupe d'activités et ajoutez les types d'activités au groupe.
5. Dans la liste connexe Types d'activité, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs demandés.

Description du champ Nouveaux types d'activités

Champ	Description
Type d'activité	Sélectionnez le type d'activité que vous souhaitez ajouter au groupe d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ du groupe d'activité	Sélectionner le champ de la table source d'activité qui identifie l'objet dans la table associée au groupe d'activités.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les modèles de types d'activités pour la vue Activité du client

Créez un modèle de type d'activité pour définir comment afficher les données de type d'activité sur chacune des vignettes d'activité dans le flux d'activités.

En savoir plus sur la configuration des modèles de types d'activités à partir du didacticiel vidéo suivant. Configurer les modèles de types d'activités

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir quels champs sont affichés, où ils s'affichent sur la vignette et l'ordre d'affichage.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Configuration du flux** > **Modèles de type d'activité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Description du champ des modèles de type d'activité

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour le modèle.
Type d'activité	Sélectionnez le type d'activité auquel ajouter le modèle.
Icône	Sélectionnez une icône à utiliser pour le type d'activité.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Une fois que vous avez créé un modèle de type d'activité, sélectionnez-le dans la liste Modèle de type d'activité pour configurer les champs et l'ordre des champs à afficher.
6. Sélectionnez Nouveau pour créer des champs de modèle pour le type d'activité.
7. Remplissez les champs demandés.

Description du champ du nouveau modèle de type d'activité

Champ	Description
Type	Sélectionnez un type pour déterminer si vous souhaitez sélectionner des champs à partir de la source de l'activité ou de la table de groupe d'activités.
Champ	Sélectionnez le champ que vous souhaitez ajouter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous ne pouvez pas configurer des champs HTML à afficher dans le sous en-tête de la vignette d'activité.
Afficher l'étiquette	Cochez cette case pour afficher l'étiquette du champ sur la vignette d'activité.
Position	Sélectionnez la position pour déterminer si le champ doit s'afficher comme contenu ou comme sous en-tête sur la vignette d'activité. **Remarque :** Un seul champ est affiché en tant que contenu sur la vignette d'activité.
Ordre	Sélectionnez l'ordre dans lequel le champ doit apparaître sur la vignette d'activité.
Activer le lien vers l'enregistrement du groupe d'activités	Cocher cette case pour afficher le champ en tant que lien vers l'enregistrement du groupe d'activités.
Afficher comme Auparavant	Cocher cette case pour afficher le champ au format Auparavant. **Remarque :** Ce champ s’applique uniquement aux champs contenant des informations d’heure et de date.
Icône du contenu	Icône du contenu affiché sur une mosaïque. **Remarque :** Ce champ n’est affiché que lorsque Contenu est sélectionné dans le champ Position.
Info-bulles de contenu	Info-bulle de l’icône affichée sur une mosaïque. **Remarque :** Ce champ n’est affiché que lorsque Contenu est sélectionné dans le champ Position.
Condition	Condition qui s’applique au champ sélectionné. Par exemple, dans le modèle de type d’activité de transcription, vous pouvez configurer une condition pour afficher la transcription lorsque le champ Résumé de la messagerie instantanée est vide.

8. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer les groupes d'activités et les types d'activités aux contextes d'activité

Ajoutez les groupes d’activités et les types d’activités que vous avez créés à un contexte d’activité, selon la personne pour laquelle vous souhaitez afficher ces informations.

Associer un groupe d'activités à un contexte d'activité

En savoir plus sur l'association d'un groupe d'activités à un contexte d'activité à partir du didacticiel vidéo suivant.

Associer un type d'activité à un contexte d'activité

En savoir plus sur l'association d'un type d'activités à un contexte d'activité à partir du didacticiel vidéo suivant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un contexte d'activité est la personne ou l'utilisateur qui interagit avec l'agent du service client. Il existe deux contextes d'activité prédéfinis : consommateur et contact. Ajoutez les groupes d’activités et les types d’activités que vous avez créés au contexte d’activité, selon la personne pour laquelle vous souhaitez afficher ces informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Activité du client** > **Contextes des activités**.
2. Ouvrez le contact ou l'enregistrement consommateur auquel vous souhaitez ajouter votre configuration.
3. Dans la liste connexe Groupes de contextes d’activités, sélectionnez **Nouveau**.
4. Ajoutez le groupe d'activités.
5. Dans la liste connexe Types de contexte d’activité, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs demandés.

Description du champ de liste connexe des types de contexte de l’activité

Champ	Description
Type d'activité	Ajoutez le type d'activité.
Récupérer à partir des activités	Désélectionnez Récupérer à partir des activités si une règle métier n’est pas définie pour ce type d’activité.
Conditions de filtres	Ajoutez des critères de filtre pour appliquer des conditions de filtre à la table source.
Champ de mappage source	Sélectionner le champ de la table source associé au contexte.
Champ de mappage de contexte	Sélectionnez le champ de la table de contexte à mapper au champ sélectionné dans le champ **Mappage source**.
Mappage avancé	Sélectionnez Mappage avancé et écrivez un script dans le champ **Script de mappage avancé** si le mappage de la source et du contexte est insuffisant.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des facettes pour les contextes d'activité

Créez des facettes pour regrouper les données et permettre aux agents du service client de filtrer et d'afficher les données qu'ils souhaitent voir dans le flux d'activités.

Définition et association de facettes à des contextes

En savoir plus sur la configuration des facettes à partir du didacticiel vidéo suivant.

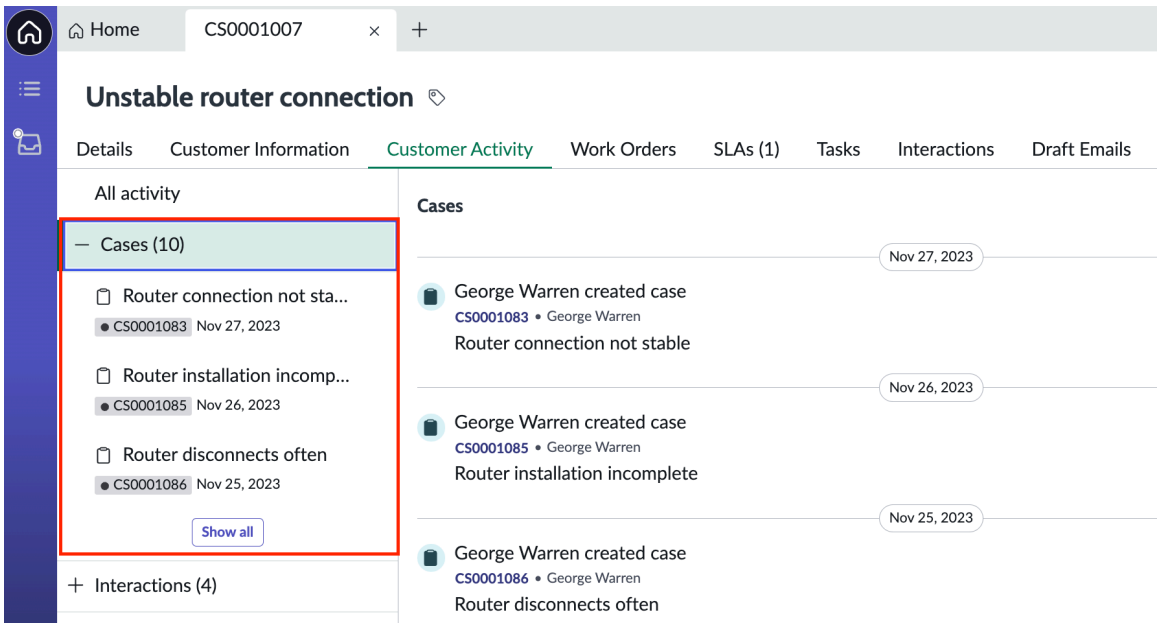
Avant de commencer

Rôle requis : admin

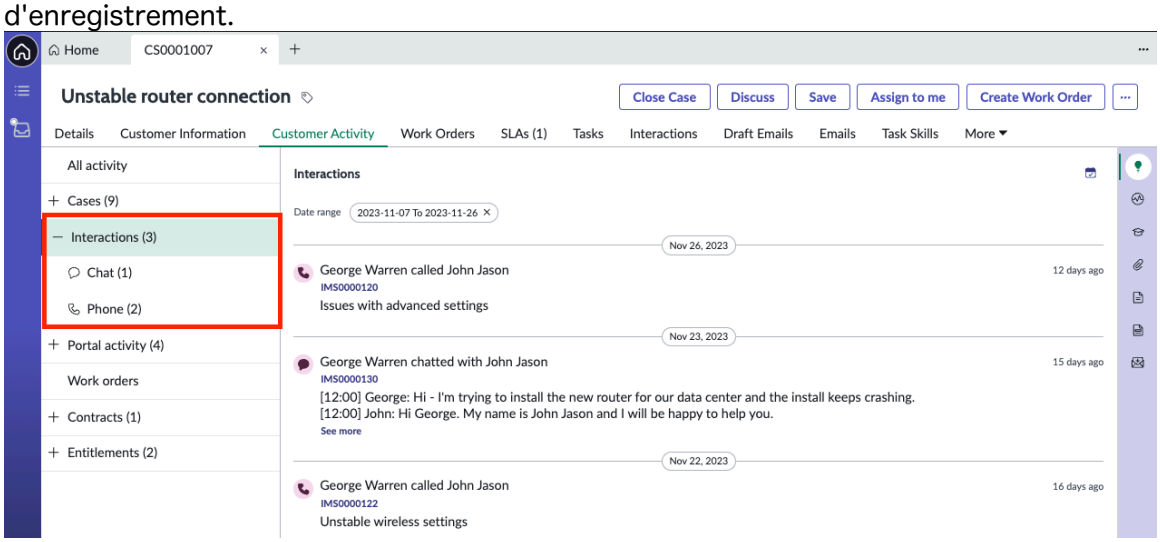
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un contexte d'activité est la personne ou l'utilisateur qui interagit avec l'agent du service client. Il existe deux contextes d'activité prédéfinis : consommateur et contact. Les facettes regroupent les données et permettent aux agents du service client de filtrer et d'afficher les données qu'ils souhaitent voir dans le flux d'activités. Chaque facette représente un groupe d'activités.

Les facettes sont affichées dans la vue Activité du client dans Agent Workspace. Les facettes dynamiques affichent les détails de l'enregistrement associés à la facette.



Les facettes statiques affichent une sous-catégorisation des facettes sans aucun détail d'enregistrement.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre clientèle** > **Activité du client** > **Contextes des activités**.
2. Ouvrez le contact ou l'enregistrement consommateur pour lequel vous souhaitez créer des facettes.
3. Dans la liste connexe Facettes, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs demandés.

Description du champ de nouveaux contextes d'activité

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour la facette. Il s'agit du nom de la facette qui s'affiche dans la vue Activité du client.
Groupe de contextes de l'activité	Ajoutez un groupe de contextes d'activités pour la facette.
Type de facette	Indiquez si la facette est dynamique ou statique. Les affichages dynamiques enregistrent les détails associés à la facette. Les facettes statiques affichent une sous-catégorisation des facettes sans aucun détail d'enregistrement. Les facettes statiques peuvent également être associées à un groupe de facettes.
Ordre	Entrez l'ordre dans lequel la facette doit apparaître.
Groupe de facettes	Si vous avez sélectionné le type de facette statique, associez la facette à un groupe. Si vous associez la facette à un groupe de facettes, cette facette devient une sous-catégorie du groupe de facettes que vous avez sélectionné.
Icône	Sélectionnez une icône pour la facette.
Titre de la facette	Si vous avez sélectionné le type de facette dynamique, choisissez le champ de l'enregistrement à afficher en tant que titre de la facette.
Champs de facette	Si vous avez choisi le type dynamique, sélectionnez les champs à afficher pour chaque enregistrement.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer l'application mobile Customer Service

Configurez l'application mobile Customer Service et personnalisez-la pour les agents qui utilisent l'instance de l'application sur leurs équipements mobiles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

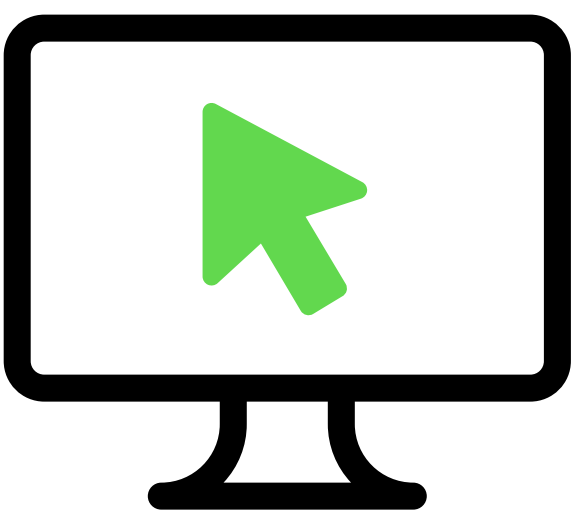
Le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) active l'application mobile Customer Service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Studio**.
2. Dans la fenêtre contextuelle **Sélectionner l'application**, cliquez sur **Customer Service Mobile**. L'application mobile Customer Service s'ouvre dans Studio, qui est une application de Guided App Creator. Pour plus d'informations sur l'utilisation du Studio, Legacy - ServiceNow Studio .
3. Personnalisez l'application pour afficher les applets et les données souhaités, et configurez les actions et notifications des agents.

Activer les canaux de communication

Configurez plusieurs canaux de communication afin que les clients puissent vous contacter via leurs méthodes préférées.

Canaux de communication	Chat Zoom Connector
	
Configurez les canaux de communication, tels que les e-mails, les appels, la messagerie instantanée ou les réseaux sociaux.	À utiliser Chat Zoom Connector pour permettre aux clients de mieux interagir à l'aide des options de partage de vidéos et d'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rappel omnicanal



Configurez Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle pour permettre à vos clients de demander un rappel vocal ou vidéo.

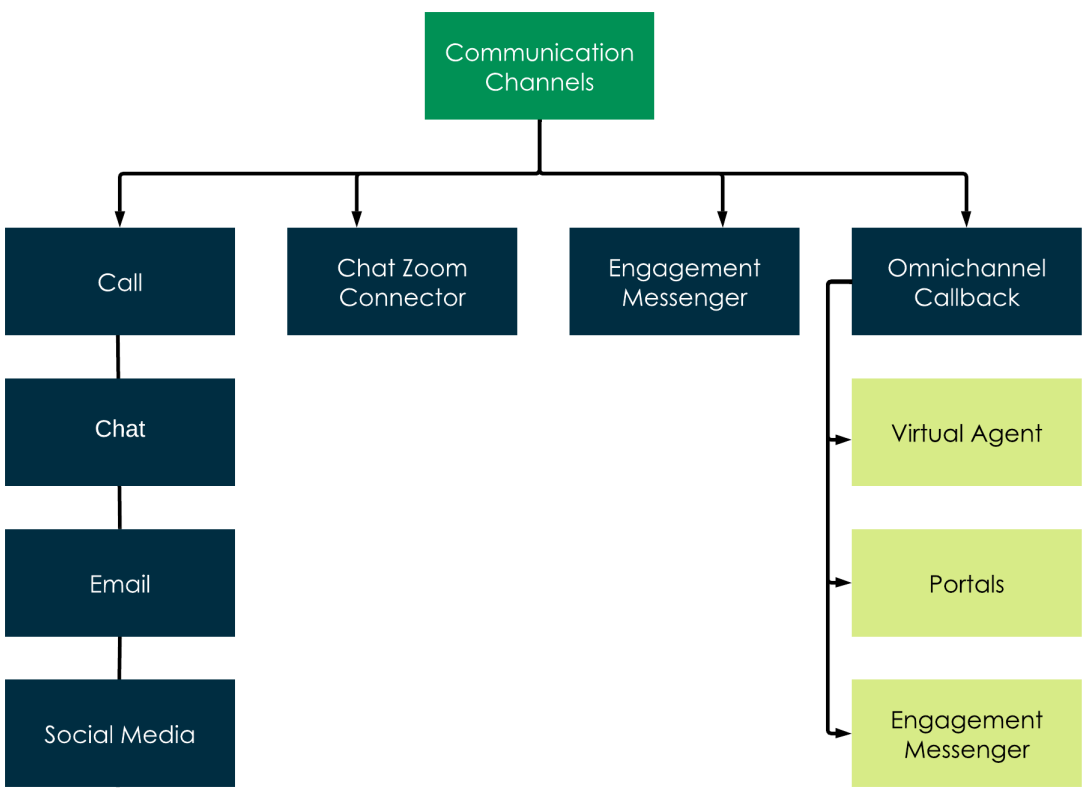
Engagement Messenger



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.

Traduction automatique

Vue d'ensemble des canaux de communication



Canaux de communication

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez les canaux de communication pour que les utilisateurs envoient des e-mails, appellent ou discutent, et intégrez les canaux de médias sociaux. Cela garantit que les utilisateurs peuvent joindre votre équipe via leur méthode d'assistance préférée.

Connecteur Zoom de messagerie instantanée

Installez et configurez le connecteur Zoom de messagerie instantanée pour améliorer l'engagement des clients avec des options de partage de vidéo et d'écran. Cette application vous permet de démarrer des réunions Zoom directement à partir d'un chat pour une communication plus efficace.

Engagement Messenger

Découvrez les étapes de configuration, puis installez-le et configurez-le pour accéder aux Engagement Messengerinformations et aux services à partir d'applications Web tierces via votre portail client. Cette configuration permet de rationaliser votre workflow et d'améliorer votre expérience.

Rappel omnicanal

Installez et configurez Rappel omnicanal pour Gestion du service client pour permettre aux clients de demander des rappels vocaux ou vidéo. Personnalisez la fonctionnalité pour répondre aux besoins de votre organisation, en améliorant l'expérience client et en optimisant l'efficacité de la résolution des tickets.

Configurer les canaux de communication

Configurez les canaux de communication pour fournir aux utilisateurs des options d'e-mail, d'appel ou de messagerie instantanée pour qu'ils puissent obtenir l'aide de vos équipes. Vous pouvez également intégrer les médias sociaux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options suivantes vous permettent de configurer les canaux de communication :

Procédure

- Configurez le canal de messagerie du service client.
  Les clients peuvent envoyer des e-mails pour créer de nouveaux tickets et mettre à jour des tickets actuels, ainsi que recevoir des mises à jour par e-mail provenant des agents du service client à mesure que les tickets progressent. Gestion du service clientèle utilise la fonctionnalité de ServiceNow comptes de messagerie pour créer et gérer les comptes de messagerie.
  - Configurez une ou plusieurs adresses e-mail .
  - Configurez une adresse e-mail pour un produit.
  - Configurer un préfixe de ligne d'objet d'e-mail
  - Définir les propriétés du canal de communication par e-mail
  - Créez un modèle de client de messagerie .
  - Créez des messages rapides .
  - Créez des règles pour les e-mails entrants, et créez et affectez des tickets.
- Configurez le canal téléphonique du service client.
  Les clients externes peuvent contacter les agents du service client à l'aide du canal de communication téléphonique. Customer Service Management utilise à la fois le couplage téléphonie-informatique (CTI) et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

OpenFrame pour fournir une assistance téléphonique aux clients, ainsi que l'application Notify et le produit Twilio Voice.

OpenFrame est inclus dans Customer Service Management. Les modules d'extension CTI Softphone (com.snc.cti) et Customer Service CTI Demo Data (com.snc.customerservice_cti_demo) doivent être activés séparément. Le module d'extension Notify (com.snc.notify) est activé dans le cadre du module d'extension CTI Softphone.

- Configurez le canal de communication téléphonique.
- Associez un numéro de téléphone à un workflow.
- Créez une configuration OpenFrame.

- Configurez le canal de messagerie instantanée du service client.
  Le canal de communication par messagerie instantanée utilise la fonctionnalité du support de Connect pour fournir l'aptitude de messagerie instantanée depuis le Customer Service Portal et le Consumer Service Portal. Vous pouvez également activer Virtual Agent pour créer ou utiliser des rubriques (conversations) de chatbot prédéfinies pour vos utilisateurs.
  - Configurez la file d'attente de messagerie instantanée du service client.
  - Ajoutez un agent au groupe d'affectation de prise en charge de la messagerie instantanée.
  - Activer Virtual Agent pour CSM
  - Activez Customer Service Virtual Agent Conversations.
  - Intégrez Customer Service Virtual Agent à Facebook Messenger.
- Configurez la fonctionnalité d'intégration des médias sociaux pour favoriser la résolution des tickets par l'intermédiaire des médias sociaux.
  - Créez un profil de médias sociaux pour un compte, un contact ou un consommateur.
  - Créez une entrée de journal de réseaux sociaux pour un ticket.

Configuration du canal de messagerie instantanée

Configurez le canal de messagerie instantanée avec la fonctionnalité ServiceNow® Support de Connexion. Vous pouvez également activer Agent virtuel pour créer ou utiliser des rubriques de chatbot prédéfinis (conversations) pour vos utilisateurs. Vous pouvez également donner aux utilisateurs la possibilité de passer d'un agent virtuel à un agent réel.

Les agents doivent être ajoutés au groupe d'affectation d'assistance par messagerie instantanée du service client avant de pouvoir recevoir des demandes de messagerie instantanée. Ce groupe d'affectation est utilisé par la file d'attente de messagerie instantanée de Customer Service pour acheminer les demandes de messagerie instantanée.

Pour plus d'informations, consultez Connect Support et Virtual Agent.

Enquêtes avant messagerie instantanée

Utilisez les enquêtes avant messagerie instantanée pour capturer les informations préliminaires d'un client. À partir des réponses reçues, Affectation de travail avancée (AWA) achemine les conversations de messagerie instantanée vers les files d'attente et les groupes appropriés. Avant de rejoindre une conversation de messagerie instantanée, l'agent affecté peut passer en revue le contexte du problème.

Fonctionnalités avant messagerie instantanée

Les enquêtes avant messagerie instantanée fournissent les avantages suivants, qui aident les agents à gérer efficacement les conversations de messagerie instantanée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enquêtes avant messagerie instantanée préconfigurées

Les enquêtes avant messagerie instantanée déterminent les questions avant messagerie instantanée présentées aux utilisateurs. Les enquêtes préconfigurées sont activées par défaut dans le système de base. Toutefois, pour éviter les conflits avec les configurations précédentes, les clients qui ont effectué une mise à niveau doivent les activer manuellement. Ces enquêtes préconfigurées sont présentées ci-dessous :

- Enquête avant messagerie instantanée CSP : collecte des informations préliminaires pour les clients connectés.
- Enquête avant messagerie instantanée CSP anonyme : collecte des informations préliminaires pour les utilisateurs qui ne sont pas connectés.

Vous pouvez définir une enquête différente ou modifier ces enquêtes prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Créer des enquêtes de messagerie instantanée .

Acheminement des sessions de messagerie instantanée vers la file d'attente appropriée

Affectation de travail avancée (AWA) exploite les informations capturées via les enquêtes avant messagerie instantanée pour acheminer une session de messagerie instantanée vers la file d'attente appropriée. Pour plus d'informations, consultez Files d'attente des éléments de travail .

Identification des rubriques associées au problème de messagerie instantanée

Lorsque les clients entrent une réponse à la question standard avant messagerie instantanée « Décrivez brièvement votre problème », Compréhension du langage naturel peut aider à déterminer la rubrique de conversation Agent virtuel appropriée. Plutôt que d'inviter les utilisateurs finaux (demandeurs) à choisir parmi une liste de rubriques de conversation, les rubriques pertinentes sont automatiquement affichées. Pour plus d'informations, consultez Définir les configurations d'intention de rubrique de contexte .

Configuration avant messagerie instantanée si vous avez effectué une mise à niveau

Certains paramètres doivent être configurés si vous avez effectué une mise à niveau vers votre instance ServiceNow®. Pour plus d'informations, voir Configurer les fonctionnalités avant messagerie instantanée après la mise à niveau.

Modules d'extension

Vous devez activer les modules d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) et Glide Conversation Server (com.glide.cs). Pour activer les modules d'extension, consultez Activer un module d'extension .

Information associée

Pré-messagerie instantanée à partir du Consumer Service Portal

Configurer la file d'attente de messagerie instantanée du service client

Définissez les agents du service client, les messages de la messagerie instantanée par défaut, le calendrier et le chemin d'escalade pour la file d'attente de messagerie instantanée du service client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le canal de communication par messagerie instantanée de Gestion du service clientèle utilise la fonctionnalité ServiceNow Support de Connect .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Collaborer** > **Administration** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **Customer Service** dans la liste Files d'attente de messagerie instantanée.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de file d'attente de messagerie instantanée

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente.
Actif	Non utilisé dans Connect.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui contient le personnel d'assistance pour la file d'attente. Tout utilisateur du groupe peut afficher la file d'attente dans la barre latérale de Connect et accepter des conversations via messagerie instantanée. Aucun autre utilisateur ne peut accéder à la file d'attente. Ce champ doit être rempli.
Délai d'attente moyen	Temps moyen nécessaire à un agent pour accepter une conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Cette valeur est automatiquement calculée. Ne la modifiez pas manuellement.
Confirmer le problème	Non utilisé dans Connect.
Remonter à	Autre file d'attente vers laquelle un agent peut escalader une conversation via messagerie instantanée. Par exemple, il existe une file d'attente pour les messageries instantanées d'assistance hautement prioritaires. Lorsqu'une file d'attente est définie dans ce champ, les agents peuvent accéder à l'option **Escalader** dans les conversations.
Réponse de l'agent initial	Message que les utilisateurs voient quand un agent accepte leur conversation via messagerie instantanée. Par exemple, **Merci d'avoir contacté l'assistance. Nous examinons actuellement votre question et nous reviendrons rapidement vers vous.**
Non disponible	Message que les utilisateurs voient quand ils tentent de commencer une conversation via messagerie instantanée en dehors du **Calendrier** de file d'attente défini. Vous pouvez utiliser le langage HTML pour formater le message et inclure des liens ou des médias.
Question	Première phrase que les utilisateurs voient lorsqu'ils commencent une nouvelle conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Par exemple, **Comment puis-je vous aider ?**
Calendrier	Calendrier qui définit à quel moment la file d'attente est disponible. Laissez le champ vide pour rendre la file d'attente disponible tout le temps. Les utilisateurs ne peuvent pas commencer une nouvelle conversation dans la file d'attente en dehors des heures du calendrier.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Support de Connexion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Virtual Agent pour CSM

Activez Virtual Agent pour CSM pour utiliser des rubriques Customer Service Virtual Agent prédéfinies (conversations de chatbot) conçues pour aider vos clients à accomplir des tâches en libre-service courantes.

Avant de commencer

Le module d'extension Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) doit être activé. Si l'Agent virtuel n'est pas activé actuellement, contactez-le ServiceNow pour l'activer.

Rôle requis : admin

Procédure

Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour accéder aux rubriques de service client prédéfinies.

Conversations Customer Service Virtual Agent

Les conversations de chatbots Customer Service Virtual Agent prédéfinies permettent à vos clients d'obtenir de l'aide pour leur produit. L'intégration des modèles de Natural Language Understanding (NLU) à vos rubriques de chatbot de Virtual Agent permet aux chatbots d'analyser, de comprendre et d'orienter l'utilisateur vers la bonne rubrique en fonction de l'intention déduite.

Une rubrique de conversation représente les dialogues entre Virtual Agent (chatbot) et l'utilisateur visant à atteindre un objectif spécifique.

Activer les conversations Virtual Agent

L'administrateur système ou un administrateur Virtual Agent doit effectuer les actions suivantes pour activer les conversations de chatbot :

- Activer le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Activer le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent).
- Publiez les rubriques et blocs de rubriques prédéfinis en lecture seule suivants du chatbot Agent virtuel suivants :

  Remarque :
  vous pouvez dupliquer une rubrique, puis la personnaliser.

  - Vérifier l'état du ticket (modèle)

    Les utilisateurs peuvent rechercher des tickets et vérifier l'état d'un ticket existant.

  - Obtenir de l'aide pour un produit (modèle)

    Les utilisateurs peuvent obtenir de l'aide pour un problème concernant un produit, rechercher des articles de la base de connaissances pertinents ou créer un ticket pour leur problème.

  - Obtenir de l'aide (modèle)

    Cette rubrique concerne les utilisateurs qui ne sont pas connectés et qui souhaitent discuter anonymement. Les utilisateurs peuvent utiliser des mots clés et rechercher des articles de la base de connaissances pertinents ou choisir d'être transférés à un agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

actif. Vous pouvez intégrer cette rubrique à l'intégration Agent virtuel - messagerie Facebook pour activer la messagerie instantanée à l'aide de votre application de messagerie.

- Obtenir de l'aide avec une commande (modèle)

  Les utilisateurs peuvent obtenir de l'aide pour une commande existante, rechercher des articles de la base de connaissances pertinents ou créer un ticket pour leur problème.

- Soumettre une demande (modèle)

  Les utilisateurs peuvent soumettre une demande pour rechercher et utiliser un élément de catalogue.

- Créer un ticket

  Crée un ticket depuis Virtual Agent lorsqu'aucune rubrique pertinente pour votre problème ne s'affiche.

- Mettez à jour le ticket.

  Les utilisateurs peuvent mettre à jour un ticket depuis Virtual Agent.

Vos utilisateurs peuvent exécuter les rubriques publiées dans votre client d'assistance de messagerie instantanée.

Activer les conversations Virtual Agent avec le NLU

- Le module d'extension Customer Service NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.nlu) est activé automatiquement lorsque vous activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent).

  Une fois le module d'extension activé, vous pouvez afficher les intentions suivantes en lecture seule pour les modèles NLU du service client pour Virtual Agent dans Studio :

  - CheckCaseStatus
  - GetHelp
  - GetHelpWithProduct
  - GetHelpWithOrder
  - SubmitRequest

  Chaque intention correspond à une rubrique de chatbot. Pour personnaliser une intention, vous pouvez importer une intention existante de la NLU du service clientèle pour Agent virtuel le modèle, puis lier le modèle NLU à l'intention associée pour la rubrique.

- Activez la NLU ServiceNow dans les paramètres généraux.

Information associée

Obtenir de l'aide sur l'utilisation des conversations Virtual Agent

Le Natural Language Understanding dans Virtual Agent

Intégrer Service client Agent virtuel à Facebook Messenger (hérité)

Intégrez Service client Agent virtuel à Facebook Messenger pour activer les conversations de chatbot dans Messenger.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installez le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
- Installez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent).
- Assurez-vous que Agent virtuel est intégré à Facebook Messenger.
- Assurez-vous de posséder le jeton et le secret de Messenger.

Pour plus d'informations sur l'intégration Agent virtuel avec et pour récupérer le jeton et le secret de Messenger, consultez Configurer l'intégration de l'Agent virtuel pour les applications de messagerie grand public Facebook Messenger.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Grâce à cette intégration, vous pouvez obtenir de l'aide avec les conversations de chatbot de Agent virtuel. Pour en savoir plus sur la façon d'obtenir de l'aide, consultez Conversations d'Agent virtuel du Service clientèle .

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger_list.do`.
2. Sélectionnez **sample-fb-messenger-app**.
   Vous devez être dans l'application **Customer Service Virtual Agent Conversations** pour modifier l'enregistrement.
3. Dans le champ **ID de page Messenger**, saisissez l'ID de la page Facebook de votre entreprise.
4. Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans le champ **Authentification du fournisseur**, cliquez sur l'icône d'information et ouvrez l'enregistrement **Authentification de message** :
   - Accédez au champ **Création de message sortant**, cliquez sur l'icône d'information et ouvrez l'enregistrement **Vérification de jeton**.
   - Dans le champ **Jeton** saisissez le jeton pour l'application Messenger.
   - Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Dans l'enregistrement **Authentification de message** :
   - Accédez au champ **Vérification de message entrant**, cliquez sur l'icône d'information et ouvrez l'enregistrement **Vérification du message de hachage**.
   - Dans le champ **Secret**, saisissez le secret de l'application Messenger.
   - Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les fonctionnalités avant messagerie instantanée après la mise à niveau

Si vous avez effectué une mise à niveau, certains paramètres doivent être configurés pour utiliser de façon efficace les fonctionnalités avant messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour obtenir des informations sur l'utilisation des enquêtes avant messagerie instantanée afin de capturer les informations préliminaires d'un client, consultez Enquêtes avant messagerie instantanée. Si vous avez effectué une mise à niveau, vous devez ajuster manuellement certains paramètres pour utiliser les fonctionnalités avant messagerie instantanée de façon plus efficace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Activez les enquêtes avant messagerie instantanée prédéfinies.
   a. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Enquête avant messagerie instantanée**.
   b. Sélectionnez l'enquête avant messagerie instantanée CSP, qui collecte des informations préliminaires pour les clients connectés.
   c. Dans le formulaire, sélectionnez **Active**.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.
   e. Répétez ce processus pour l'enquête avant messagerie instantanée CSP anonyme, qui collecte des informations préliminaires pour les utilisateurs qui ne sont pas connectés.
2. Désactivez l'apparition du widget de messagerie instantanée hérité basé sur des formulaires dans l'en-tête du portail.
   a. Entrez *sys_properties_list.do* à partir de votre instance.
   b. Recherchez la propriété *csp.legacy_chat*.
   c. Définissez la valeur de la propriété sur **vrai**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'option de **messagerie instantanée** de l'en-tête du portail est désactivée.
3. Incluez le widget de messagerie instantanée à afficher sur la page du Consumer Service Portal.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Messagerie instantanée d'agent**.
   b. Cliquez sur **Messagerie instantanée CSP**.
   c. Sélectionnez **Actif**.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'icône Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée que les clients peuvent utiliser pour lancer l'enquête avant messagerie instantanée et se connecter à un agent s'affiche dans l'en-tête du portail.

Configuration du canal d'e-mail

Vous pouvez configurer un canal de messagerie pour créer des interactions ou des tickets à partir d'e-mails entrants. Interaction par e-mail Crée des interactions à partir d'e-mails. E-mail à Ticket crée automatiquement des tickets à partir des e-mails. Le processus de configuration implique la configuration des propriétés d'e-mail, la définition des flux et la configuration des notifications.

Interaction par e-mail

Interaction par e-mail Crée une interaction à partir de l'e-mail du client. Il associe la conversation par e-mail entre l'agent et le client à l'enregistrement d'interaction. Si la demande du client nécessite une enquête et une résolution, un ticket est créé. Par la suite, la communication par e-mail est suivie dans l'enregistrement du cas.

E-mail au ticket

E-mail au ticket crée des tickets à partir des e-mails entrants du client pour rationaliser le suivi et la résolution des problèmes.

Interaction par e-mail

Les canaux tels que la messagerie instantanée et les canaux Interaction par e-mail téléphoniques permettent aux agents de gérer les conversations par e-mail avec les clients à l'aide d'enregistrements d'interaction. Les agents peuvent créer des tickets lorsqu'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enquête plus approfondie est nécessaire. Cette approche réduit les tickets inutiles et fournit une conception cohérente pour les interactions omnicanales.

Pour activer Interaction par e-mailGestion du service clientèle (CSM), configurez les propriétés système et définissez les flux pour le traitement des e-mails entrants. Ces flux déterminent comment les e-mails sont convertis en interactions et, si nécessaire, en tickets.

En outre, l'activation des notifications pour les interactions permet de tenir les agents informés des réponses par e-mail reçues du client, fournissant ainsi des réponses opportunes aux demandes des clients.

Activer Interaction par e-mail pour CSM

Activez le module d'extension (sn_eaai_csm) pour les Interaction par e-mail pour CSM nouveaux clients ou les clients existants CSM . Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les flux sont déployés avec Interaction par e-mail pour CSM les nouveaux CSM clients et sont activés par défaut pour eux. Les flux ne sont pas activés par défaut pour les clients existants CSM . Pour activer manuellement les flux, Activer un flux pour Interaction par e-mail pour CSM

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
   La boîte de dialogue Examiner les détails de l'installation s'affiche.
2. Recherchez à l'aide des Interaction par e-mail pour CSM critères de filtre et de la barre de recherche.
   L'application est disponible dans la section Applications du magasin.
3. Démarrez le processus d'installation en sélectionnant **Installer**.
   La boîte de dialogue Examiner les détails de l'installation s'affiche.
4. Examinez les détails de l'installation.
5. Vérifiez que l'option **Installer maintenant** est sélectionnée.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez obtenir les données de démonstration, cochez la case **Charger les données de démonstration** .
7. Sélectionnez **Installer**.

Résultats
Le Interaction par e-mail pour CSM module d'extension est installé avec succès.

Afficher le canal de service configuré avec Interaction par e-mail pour CSM

Affichez le canal de service configuré lors de l'installation de l'application Interaction par e-mail pour CSM . Ce canal de service facilite l'acheminement des interactions par e-mail via Affectation de travail avancée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Canaux des services**.
2. Affichez le canal de service **E-mail** .

Configurer l'itinéraire d'Affectation de travail avancée Interactions par e-mail

Configurez Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer automatiquement les interactions par e-mail vers vos agents, en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et éventuellement de leurs compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le canal de service **E-mail** est configuré lors de l'installation de l'application Interaction par e-mail pour CSM . Si vous souhaitez créer des canaux de service pour l'e-mail, suivez la procédure.

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'Affectation de travail avancée (AWA) pour affecter automatiquement des éléments de travail aux utilisateurs en fonction de leurs disponibilités et de leurs capacités.

AWA affecte des éléments de travail à l'aide de groupes d'affectation. Il est donc important que vos utilisateurs et vos groupes soient correctement configurés.

- Déterminez le groupe d'affectation à utiliser dans la configuration du canal de service AWA et ajoutez des utilisateurs à ce groupe.
- Confirmez que les utilisateurs disposent d'au moins un des rôles : sn_customerservice.consumer_agent ou sn_customerservice_agent.

La configuration d'un canal de service implique plusieurs étapes, qui sont détaillées dans la procédure. Une fois la configuration du canal de service terminée, vous pouvez utiliser AWA pour affecter des interactions par e-mail nouvellement créées qui ont été désaffectées ou qui respectent les conditions spécifiées dans le canal de service.

Procédure

1. Créez le canal de service de messagerie.

   a. Accédez à **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Canaux des services** > **Nouvelle**

   b. Renseignez les champs du formulaire Canal de service.

Formulaire Canal de service

Champ	Description
Nom	Nom du canal de service que vous configurez. Par exemple, Custom-Email.
Ordre de la boîte de réception	Ordre dans lequel les éléments de canal s'affichent dans la boîte de réception de l'utilisateur. Le champ Ordre dans la **boîte de réception** est un type de champ entier. Ce champ peut stocker des nombres entiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Demande	Nom de l'application. Pour le canal Interaction par e-mail, sélectionnez Interaction par e-mail pour CSM.
Actif	Option pour l'activation du canal de service. Lorsque vous sélectionnez cette option, les files d'attente associées pour le canal de service peuvent commencer à accepter des éléments de travail.
Description courte	Brève description du canal de service.
Table	Table qui stocke les enregistrements du canal de service. Pour acheminer les interactions par e-mail, sélectionnez la table Interaction.
Affecter au champ	Champ qui fait référence à l'utilisateur auquel l'élément est affecté. Pour la table Interaction, ce champ est le **champ Affecté à** (assigned_to).
Champ de groupe d'affectation	Champ qui fait référence au groupe d'affectation auquel l'élément est affecté. Pour la table Interaction, ce champ est le champ **du groupe d'affectation** .
Condition avancée	Conditions avancées qui s'appliquent au canal.
Taille de l'élément de travail par défaut	Quantité de la capacité d'un utilisateur qui est utilisée si cet élément de travail est affecté. La valeur par défaut est 1.
Capacité par défaut	Nombre d'éléments affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). La valeur par défaut pour ce champ dépend du type d'élément de travail.
Condition d'utilisation	Condition qui détermine ce qui constitue un élément actif qui compte à l'égard de la charge de travail/la capacité de l'utilisateur.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

Le système ajoute le canal d'interaction par e-mail à la liste des canaux de service. Pour en savoir plus, reportez-vous à Create or configure a service channel .

2. Configurez la mise en page de la carte de boîte de réception d'interaction par e-mail.

Remarque :
Les mises en page de la boîte de réception sont configurées lors de l'installation de l'application Interaction par e-mail pour CSM .

Si vous souhaitez créer des mises en page de boîte de réception, suivez la procédure de la rubrique Créer ou modifier une mise en page de boîte de réception pour Canal de service **de messagerie** , disponible par défaut, ou **Canal de service de messagerie personnalisée** .

3. Créez une file d'attente pour le canal de service d'interaction par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe File d’attente du canal de service, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de file d’attente

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente. Par exemple, File d’attente des e-mails.
Description brève	Brève explication de la file d'attente. Par exemple, « Affecter des interactions par e-mail aux utilisateurs front-office ».

Pour plus d’informations sur la configuration d’une file d’attente, reportez-vous à la section Create a work item queue .

c. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Créez une règle d’affectation pour la file d’attente.

a. Accédez à **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Règles d’affectation**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Description du champ des nouvelles règles d’affectation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'affectation.
Description courte	Brève description de la règle d'affectation. Par exemple, affectez les interactions par e-mail en fonction de cette configuration.
Affecter par	Type d'affectation. Sélectionnez **La plupart de la capacité**, qui achemine un élément de travail à l'utilisateur qui a la plus grande disponibilité pour traiter le travail.
Autoriser le refus des agents	Option permettant aux agents de rejeter des éléments de travail dans leur boîte de réception.

Pour plus d’informations sur la création d’une règle d’affectation, reportez-vous à la section Configure agent assignment rules .

5. Créez un groupe pour la file d’attente.

a. Accédez à **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Groupe.**

b. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Renseignez les champs du formulaire Groupe.
Pour plus d'informations sur la création d'un groupe, reportez-vous à la section Create or change groups for Advanced Work Assignment queues .

d. Sélectionnez **Soumettre**.

e. Sélectionnez le groupe pour afficher le formulaire Groupe.

f. Dans la liste connexe Membres du groupe, ajoutez des utilisateurs au groupe.

Les utilisateurs que vous ajoutez au groupe pour la file d'attente d'affectation d'interaction par e-mail ont besoin de ces rôles.

- Agent de client (sn_customerservice_agent)
- Agent de consommateur (sn_customerservice.consumer_agent)
- Agent AWA (awa_agent)

6. Associez la règle d'affectation à la file d'attente.

a. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente**.

b. Sélectionnez la file d'attente.
Par exemple, File d'attente des e-mails.

c. Dans la liste connexe Éligibilité d'affectation du formulaire File d'attente, sélectionnez **Nouveau**.

d. Dans le champ **Règle d'affectation de l'agent** , sélectionnez la règle d'affectation.

e. Dans le champ **Groupes** , sélectionnez le groupe d'affectation.

f. Sélectionnez **Soumettre**.

7. Activez le canal de service.

a. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.

b. Sélectionnez l'état de présence **disponible** .

c. Ajoutez le canal de service de messagerie à la colonne **Sélectionné** .

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Une fois le canal de service activé, vous pouvez l'utiliser pour affecter des éléments de travail. Pour plus d'informations, consultez Service channels .

Création de flux pour les e-mails entrants qui créent et mettent à jour des interactions

Les flux d'e-mails par défaut sont disponibles une fois que vous activez l'application Interaction par e-mail pour CSM . Activez les flux d'e-mails pour activer le traitement des e-mails en vue de la création et de la mise à jour automatiques des interactions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Créer une interaction à partir d'un e-mail** : crée une interaction de type E-mail pour chaque nouvel e-mail entrant provenant d'un client.
- **Mettre à jour l'interaction à partir d'un e-mail** : met à jour l'interaction avec l'e-mail de réponse reçu du client.

  Si un e-mail de réponse est reçu sur une interaction fermée, une nouvelle interaction de type E-mail est créée. Il comprend le lien vers l'interaction fermée précédente.

- **Mettre à jour le ticket via la réponse pour Eaal** : met à jour l'enregistrement du ticket avec l'e-mail de réponse reçu du client sur le ticket.

  Ce flux crée une interaction de type E-mail si un e-mail de réponse est reçu sur l'enregistrement de ticket fermé. La nouvelle interaction inclut un lien vers le ticket fermé.

Les clients peuvent également utiliser des actions entrantes pour créer et mettre à jour des interactions par e-mail.

L'ordre d'exécution des flux entrants a une priorité plus élevée sur les actions entrantes, ce qui signifie que lorsqu'un flux d'e-mails s'exécute, il permet d'empêcher l'exécution d'actions entrantes.

Activer un flux pour Interaction par e-mail pour CSM

Activez les flux pour les clients qui ont configuré l'application Interaction par e-mail pour CSM , permettant une automatisation efficace des workflows.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour les nouveaux CSM clients, les flux sont activés par défaut. Les clients existants CSM doivent activer les flux liés aux interactions par e-mail et désactiver les flux liés aux tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Ouvrez un flux à partir des flux disponibles.
   - Créer une interaction à partir d'un e-mail
   - Mettre à jour l'interaction à partir d'un e-mail
   - Mettre à jour le ticket via la réponse pour Eaal
3. Activez le flux sélectionné en sélectionnant **Activer**.

Résultats
Tous les flux disponibles sont activés.

Définir un flux personnalisé pour créer ou mettre à jour des interactions par e-mail

Définissez les processus de gestion liés aux e-mails à l'aide de Studio de workflow. Cet outil vous permet de gérer les e-mails ainsi que vos processus de service client via une interface visuelle sans avoir à concevoir ou à demander des scripts complexes.

Créer une interaction

Créez un enregistrement d'interaction pour capturer les détails du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, awa_agent, sn_customerservice_consumer_agent ou sn_customerservice_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Créez un flux.
   a. **Sélectionnez Flux**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. **Sélectionnez Flux**.
   d. Dans le champ **Nom du flux** , entrez le nom du flux.
   e. Sélectionnez le périmètre de l'application dans la liste des applications.
   f. Dans le champ **Description** , entrez la description.
   g. Sélectionnez **Afficher des propriétés supplémentaires**.
   Pour en savoir plus sur les propriétés supplémentaires, reportez-vous à la section Create a flow in Workflow Studio .
   h. Sélectionnez **le flux de version**.
3. Créez un déclencheur.
   a. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
   b. Recherchez et sélectionnez **Application**.
   c. Sélectionnez **E-mail entrant**.
   d. Sélectionnez Conditions d'e-mail avec **opérateur ET** .
      - **Le type de sélection** est **reçu**.
      - **Sélectionner le type de réception** est **Nouveau**.
   e. Laissez le type d'enregistrement de réponse vide.
   f. Sélectionnez **Terminé**.
4. Sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire,** puis sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Action
   - Logique de flux
   - Flux secondaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Une fois que vous avez créé des entrées d'action, vous pouvez sélectionner plusieurs actions à l'aide **de l'option Sélectionner plusieurs**.

5. **Facultatif :** Ajouter un gestionnaire des erreurs.
   a. Pour activer la gestion des erreurs, faites glisser le commutateur **GESTIONNAIRE D'ERREURS** .
   b. Sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire,** puis sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Action
   - Logique de flux
   - Flux secondaire
6. Vérifiez le flux d'e-mails et modifiez-le si nécessaire.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez **Activer**.
9. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Activer**.

Information associée

Create a flow in Workflow Studio

Mettre à jour une interaction

Modifiez les enregistrements d'interaction existants en vérifiant que tous les détails de communication par e-mail sont à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin, awa_agent, sn_customerservice_consumer_agent ou sn_customerservice_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Créez un flux.
   a. **Sélectionnez Flux**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. **Sélectionnez Flux**.
   d. Dans le champ **Nom du flux** , entrez le nom du flux.
   e. Sélectionnez le périmètre de l'application dans la liste des applications.
   f. Dans le champ **Description** , entrez la description.
   g. Sélectionnez **Afficher des propriétés supplémentaires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les propriétés supplémentaires, reportez-vous à la section Create a flow in Workflow Studio .

h. Sélectionnez **le flux de version**.

3. Créez un déclencheur.

a. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.

b. Recherchez et sélectionnez **Application**.

c. Sélectionnez **E-mail entrant**.

d. Sélectionnez Conditions d'e-mail avec **opérateur ET** .

- **Le type de sélection** est **reçu**.
- Sélectionner **le type de réception** est **Répondre**.

e. Laissez le type d'enregistrement de réponse vide.

f. Sélectionnez **Terminé**.

4. Sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire,** puis sélectionnez l'une des options suivantes.

- Action
- Logique de flux
- Flux secondaire

Remarque :
Une fois que vous avez créé des entrées d'action, vous pouvez sélectionner plusieurs actions à l'aide **de l'option Sélectionner plusieurs**.

5. Facultatif : Ajouter un gestionnaire des erreurs.

a. Pour activer la gestion des erreurs, faites glisser le commutateur **GESTIONNAIRE D'ERREURS** .

b. Sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire,** puis sélectionnez l'une des options suivantes.

- Action
- Logique de flux
- Flux secondaire

6. Vérifiez le flux d'e-mails et modifiez-le si nécessaire.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Sélectionnez **Activer**.

9. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Activer**.

Information associée

Create a flow in Workflow Studio

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour la configuration Interaction par e-mail

Vous pouvez gérer certains workflows en fonction des propriétés système, telles que l'activation ou la désactivation de la création d'interactions par e-mail pour les utilisateurs invités. Vous pouvez définir une période d'inactivité après laquelle les interactions par e-mail sont automatiquement fermées.

Accédez à **Tout>Propriétés système>Toutes les propriétés** .

Sinon, dans votre instance, entrez sys_properties.list dans le navigateur de filtre et personnalisez les Interaction par e-mail propriétés système.

Propriétés système pour Interaction par e-mail

Propriété	Description
sn_eaai_csm.create_interaction_for_non_matched_user	Activer ou désactiver la création d'interaction pour un utilisateur sans correspondance. • Type : booléen (vrai | faux) • Valeur : vrai • Emplacement : **Tous> Propriétés système> Toutes les propriétés**.
sn_eaai_csm.period_of_customer_inactivity_to_close_interaction	Définissez la période d'inactivité (en jours) après laquelle une interaction est fermée si aucun e-mail n'est reçu du client. • Type : entier • Valeur : 5 • Emplacement : **Tous> Propriétés système> Toutes les propriétés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une notification en cours pour les interactions par e-mail

Configurez une notification en cours pour les interactions par e-mail. Configurez l'élément de menu en cours dans la barre d'outils de l'espace de CSM travail configurable pour les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.
2. Dans la section Canaux de service, dans la liste Disponible, sélectionnez **E-mail** (ou un canal de messagerie personnalisé) et **Messagerie instantanée – Asynchrone**.
3. Ajoutez les éléments sélectionnés à la liste sélectionnée.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Permettre aux agents de répondre aux clients ayant un historique d'activité d'e-mail

Permettez aux agents de répondre aux clients avec l'historique de l'activité d'e-mail, qui est créé en incorporant un script d'e-mail dans un modèle de client de messagerie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.
2. Afficher **la réponse par e-mail au client**.
3. Sélectionnez **Réponse par e-mail au client**.
4. Dans le champ **Corps HTML** , entrez `<div id="collapsible-content">` `${mail_script :get_email_interaction_activity_history_for_reply}</div>`.
   Ce script, get_email_interaction_activity_history_for_reply (disponible par défaut), récupère et formate l'historique de l'activité d'e-mail et l'ajoute au client de messagerie dans Agent Workspace. Le contenu est caché derrière des ellipses dans une balise DIV avec l'ID « collapsible-content ».

   Le nombre d'e-mails dans l'historique de l'activité correspond à la valeur définie dans la propriété système, number_of_activities_in_notification.

   Remarque :
   Vous pouvez également créer un modèle client et le mapper à la table Interaction. Pour plus d'informations, consultez Create an email client template .

Configurer les notifications par e-mail pour une interaction

Configurez les notifications par e-mail pour déterminer si elles doivent être envoyées au contact, au consommateur ou à l'invité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Notifications par e-mail disponibles par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Interaction créée pour le consommateur
- Interaction créée pour l’invité
- Interaction créée pour le contact

Vous pouvez personnaliser la notification existante ou créer une notification. Pour plus d'informations, consultez Email and SMS notifications .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sélectionnez l’icône Afficher la ligne de recherche de colonne ( ).
3. Dans la colonne **Nom** , recherchez l’une des notifications suivantes.
   - Interaction créée pour le consommateur
   - Interaction créée pour l’invité
   - Interaction créée pour le contact
4. Si vous souhaitez désactiver les notifications, mettez à jour **Actif** sur Faux.
   a. Sélectionnez **ici**.
   b. Décochez la case **Actif**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Si vous souhaitez inclure un contenu différent, mettez à jour le modèle d’e-mail.
   a. Sélectionnez **ce qu’il contiendra**.
   b. Dans le champ Modèle **d’e-mail** , supprimez le modèle existant.
   c. Recherchez et sélectionnez le modèle d’e-mail.
   Dans le champ **HTML du message** , saisissez également le contenu du modèle d’e-mail.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les notifications par e-mail sont désactivées pour le contact, le consommateur ou l’invité.

Activer les actions recommandées pour une interaction par e-mail

Aidez l’agent à trouver des ressources pertinentes en fonction du contexte d’un e-mail en activant les actions recommandées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations, consultez Configurer Actions recommandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez **le contexte d'interaction CSM**.
3. Définissez la colonne **Actif** sur vrai.

Personnaliser l'expérience d'interaction par e-mail

Personnalisez la page d'enregistrement d'interaction par e-mail dans le générateur d'IU pour les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour en savoir plus sur le générateur d'IU, reportez-vous à la section UI Builder .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez **Expérience**.
3. **Espace de travail configurable CSM/FSM** dans la liste ou recherchez `Espace de travail configurable CSM/FSM`
4. Accédez à la **Pages et variantes** > **Enregistrement** > **Page d'interaction par e-mail**.
5. Sélectionnez l'icône Ouvrir le menu ( ).
6. Sélectionnez **Dupliquer la variante**.
   Pour plus d'informations, consultez Create a page variant .
7. Sur l'écran Tell us about your variant (Parlez-nous de votre variante), saisissez `Page d'interaction par e-mail personnalisée` dans le champ **Nom** .

   Remarque :
   Ne modifiez pas le champ **Conditions** .

8. Sélectionnez **Créer**.
   La variante Page s'ouvre.
9. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
10. Entrez une valeur inférieure dans le champ **Commande** .
    Par exemple, -1100.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Vous pouvez personnaliser la page dans le générateur d'IU.

E-mail au ticket

Configurez les adresses e-mail que les clients peuvent utiliser pour soumettre des tickets à votre équipe. Pour faciliter l'orientation des tickets vers des équipes spécifiques, vous pouvez désigner des adresses e-mail pour des produits spécifiques. Pendant que les agents travaillent sur les tickets, ils peuvent également envoyer des e-mails aux clients pour leur fournir des mises à jour et des solutions proposées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle utilise l'application Comptes de messagerie pour créer et gérer les Comptes de messagerie. L'administrateur système peut créer plusieurs adresses e-mail entrantes que les clients peuvent utiliser pour communiquer avec les agents du service client. L'administrateur système peut également créer une adresse e-mail sortante.

Une fois les adresses e-mail entrantes et sortantes créées, l'administrateur système peut définir les propriétés suivantes pour le canal de communication par e-mail :

- Établissez l'une des adresses e-mail entrantes pour créer automatiquement un ticket.
- Activez un préfixe pour inclure dans la ligne d'objet d'un e-mail l'une des adresses e-mail entrantes qui crée automatiquement un ticket.
- Créez des tickets pour les clients qui ne sont pas actuellement dans le système.

L'administrateur système peut également créer une configuration de canal pour associer l'une des adresses e-mail entrantes à des produits spécifiques.

Information associée

Configurer une adresse e-mail pour un produit

Comptes de messagerie

Configurer une adresse e-mail pour un produit

Configurez une adresse e-mail qui crée un ticket pour un produit spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une configuration qui relie un produit à une adresse e-mail spécifique. Cette configuration est créée dans la table Configuration de canal (sn_customerservice_channel_config).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Canaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configurations des canaux.

Formulaire des configurations de canal

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'e-mail.
Type de canal	Type de configuration. Définir ce champ sur **E-mail**
Produit	Modèle de produit associé à cette configuration d'e-mail.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de la messagerie.
Adresse e-mail	Adresse e-mail pour cette configuration. Entrez l'une des adresses e-mail entrantes créées par l'administrateur à l'aide de l'application Comptes de messagerie.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un préfixe de ligne d'objet d'e-mail

Configurez un préfixe à inclure dans la ligne d'objet d'un e-mail qui crée un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Saisissez un préfixe dans le champ **Format de préfixe d'objet d'e-mail pour le nouveau ticket**. Le préfixe par défaut est **Ticket :**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Propriétés des e-mails du service client

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent définir plusieurs propriétés pour le canal de communication par e-mail de Gestion du service clientèle.

Après avoir créé des adresses e-mail entrantes et sortantes que les clients peuvent utiliser pour communiquer avec les agents du service client, l'administrateur système peut définir les propriétés des e-mails suivantes :

Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** pour accéder à ces propriétés.

Propriétés d'e-mail Gestion du service clientèle

Propriété	Définition
Adresse de messagerie du ticket [glide.cs.email.case_queue_address]	Une des adresses e-mail entrantes qui crée automatiquement un ticket du service client. Pour les e-mails entrants, le système vérifie l'adresse pour voir si elle correspond à l'adresse indiquée dans la propriété **Adresse e-mail du ticket**. Si c'est le cas, le système crée un ticket du service client. Si elle ne correspond pas, ou si cette propriété n'est pas définie, le système vérifie la propriété **Format de préfixe d'objet d'e-mail pour le nouveau ticket**.
Format de préfixe d'objet d'e-mail pour le nouveau ticket [glide.cs.email.new_case_prefix]	Le préfixe inclus dans la ligne d'objet d'un e-mail l'une des adresses e-mail entrantes qui crée automatiquement un ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket :** comme préfixe par défaut.
Créer un ticket pour un utilisateur sans correspondance [sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user]	Activez la création de nouveaux tickets du service client lorsque des utilisateurs possédant une adresse e-mail n'existant pas dans le système reçoivent des e-mails.
Notifications d'historique des e-mails	Par défaut, l'historique des e-mails affiche les trois derniers messages de l'enregistrement du ticket. Pour afficher toutes les activités sur un enregistrement de ticket dans les réponses par e-mail et les notifications par e-mail, ajoutez ce script `${mail_script :get_emails_comments_activity_history}` à la propriété système de réponse par e-mail (reply-received) et à la propriété système commentée du ticket (case.commented.for.customer).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'e-mail Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Définition
	Pour plus d'informations, référez-vous à Configurez les notifications par e-mail et par commentaire .

Désactiver les réponses par e-mail depuis le flux d'activités du ticket

Désactiver les réponses par e-mail du flux d'activité du ticket. Empêchez les agents d'interagirdirectement avec les clients.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les agents du service client peuvent répondre aux tickets en utilisant des options dans un fil d'e-mails clients au lieu d'utiliser un autre client de messagerie. Les agents peuvent utiliser les boutons **Répondre**, **Répondre à tous** et **Transférer** du flux d'activités du ticket pour répondre aux e-mails des clients.

Vous pouvez désactiver cette fonctionnalité et masquer ces boutons dans l'application Espace de travail d'agent ou Espace de travail configurable.

Procédure

1. Accédez à **Tout** et saisissez `sys_properties.list`.
   La page Propriétés système s'ouvre.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Créez une propriété système avec le nom *`sn_agent_workspace.activity_email_options_enabled`*.
4. Définissez la valeur sur faux.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_agent ne peuvent plus répondre aux e-mails ni les transférer.

Créer des règles pour les e-mails entrants, et créer et affecter des tickets

Créez vos processus de gestion liés aux e-mails à l'aide de flux d'e-mails entrants. Une fois que vous avez reçu un e-mail sur une adresse e-mail de support spécifique, vous pouvez définir des règles afin de créer des tickets et les affecter à des équipes spécifiques.

Dans les versions précédentes, les e-mails entrants ont été traités par le biais d'actions sur e-mails entrants. Les administrateurs ont créé des actions sur e-mail distinctes pour prendre en charge différents flux professionnels à l'aide de scripts.

Les flux d'e-mails entrants offrent de puissantes options de configuration pour gérer les e-mails ainsi que vos processus de service clientèle via une interface visuelle de Concepteur de flux. Les directeurs commerciaux peuvent définir les flux d'e-mails entrants sans avoir besoin que des administrateurs ou des développeurs écrivent des scripts complexes. Les flux d'e-mails utilisent une logique conditionnelle pour intégrer plusieurs processus de gestion en un seul flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les **conditions d'e-mail** sous le déclencheur **d'e-mail entrant** sont sensibles à la casse. Examinez les conditions de votre Flow Designer et envisagez des options en minuscules et en majuscules en fonction de la façon dont l'expéditeur place l'adresse e-mail dans les en-têtes.

Les exemples de flux d'e-mails suivants sont disponibles par défaut après l'activation du module d'extension Gestion du service clientèle . Activez les flux d'e-mails d'activation des règles de traitement des e-mails pour créer et mettre à jour des tickets automatiquement.

- Créer un ticket à partir d'un e-mail
- Mettre à jour le ticket à l'aide de l'option Répondre

Remarque :

- L'ordre d'exécution des flux d'e-mails entrants a une priorité plus élevée que les actions entrantes (c'est-à-dire que si un flux d'e-mails s'exécute, il évite l'exécution d'actions entrantes).
- L'utilisateur qui envoie un e-mail doit disposer des rôles nécessaires pour effectuer les opérations spécifiées dans le flux, sinon l'opération s'arrête pendant son exécution.

Les exemples de flux d'e-mails suivants sont installés avec la plateforme. Ces flux ne sont pas requis pour les règles de traitement des e-mails CSM :

- Gérer les réponses par e-mail
- Consigner un problème

Information associée

Définir des règles pour traiter les e-mails entrants

Activer Customer Service Management

Définir des règles pour traiter les e-mails entrants

Définissez vos processus business liés aux e-mails à l'aide des flux d'e-mails entrants. Gérez les e-mails ainsi que vos processus de service clientèle via une interface visuelle **Flow Designer** sans avoir à concevoir ou à demander des scripts complexes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les flux d'e-mails utilisent une logique conditionnelle pour intégrer plusieurs processus de gestion en un seul flux. Lorsque vous créez des flux d'e-mails entrants, prenez en compte les points suivants :

- L'ordre d'exécution des flux d'e-mails entrants a une priorité plus élevée que les actions entrantes. En d'autres termes, si un flux d'e-mails s'exécute, il empêche l'exécution d'actions entrantes.
- L'utilisateur qui envoie un e-mail doit disposer des rôles nécessaires pour effectuer les opérations spécifiées dans le flux, sinon l'opération s'arrête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez un flux d’e-mails entrants.
   a. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Concepteur de flux** > **Flux d'e-mails entrants**.
   b. Sélectionnez un flux par défaut.
      Les flux disponibles sont les suivants :
      - Créer un ticket à partir de l'e-mail lorsqu'un utilisateur envoie un nouvel e-mail
      - Mettre à jour un ticket lorsque vous utilisez l'option Répondre
   c. Sélectionnez le déclencheur **d’e-mail entrant** .
   d. Modifiez les conditions de filtres d'e-mail par défaut ou sélectionnez **Nouveaux critères** pour ajouter des conditions.
   e. Sélectionnez une table Type d'enregistrement de réponse.
   f. Sélectionnez **Terminé**.
2. Modifiez le flux.
   a. Sélectionnez une action existante et développez-la.
   b. Fournissez des informations pour l’action ou sélectionnez + pour ajouter une nouvelle action, une nouvelle logique de flux ou un nouveau flux secondaire.
   c. Sélectionnez **Terminé**.
3. Finalisez la règle.
   a. Vérifiez le flux d'e-mails et modifiez-le si nécessaire.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Sélectionnez **Activer**.
4. Cliquer sur **Activer**.
   Le flux d'e-mails entrants défini est activé.

Résultats

Le flux d'e-mails entrants défini est activé.

Information associée

Création de flux

Créer des actions personnalisées

Configurez les notifications par e-mail et par commentaire

Ajoutez un script au modèle de réponse par e-mail ou de commentaire de ticket pour inclure toutes les activités (e-mails et commentaires) d’un enregistrement de ticket dans les réponses par e-mail et dans les notifications par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Mettez à jour les notifications de commentaires.
   a. Accédez à la **Tout** > **Notifications système** > **Notifications**.
   b. Dans la colonne Modèle **d'e-mail** , saisissez ticket.commenté.pour.client.
   c. Dans la `case.commented.for.customer` propriété système, ajoutez le script suivant au champ **HTML du message** : ${mail_script :get_emails_comments_activity_history}.
   d. Enregistrez le champ.
2. Mettre à jour les notifications par e-mail.
   a. Accédez à la **Tout** > **Modèles de client de messagerie** > **Répondre**.
   b. Dans la `reply-recieved` propriété système, ajoutez le script suivant au champ **Corps HTML** : ${mail_script :get_emails_comments_activity_history}.
   c. Enregistrez le champ.

Résultats
Tous les e-mails et commentaires sont désormais inclus dans les réponses par e-mail et les notifications.

Configurer le canal téléphonique

Configurez l'assistance téléphonique pour les clients à l'aide du couplage téléphonie-informatique (CTI) et d'OpenFrame.

Créer une configuration OpenFrame

Cette configuration spécifie les paramètres de fenêtre OpenFrame, ainsi que l'URL à lancer dans OpenFrame.

Configurer les événements OpenFrame

Utilisez les événements OpenFrame pour améliorer l'intégration entre Affectation de travail avancée (AWA) et l'intégration téléphonie-informatique (CTI) et améliorer l'acheminement des appels.

Information associée

Notification

Créer une configuration OpenFrame

Cette configuration spécifie les paramètres de fenêtre OpenFrame, ainsi que l'URL à lancer dans OpenFrame.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le cadre de la configuration OpenFrame, les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent sélectionner un ou plusieurs groupes d'utilisateurs. L'accès à la configuration est limité aux utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur OpenFrame et appartenant aux groupes sélectionnés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OpenFrame** > **Configurations** pour afficher la liste des configurations OpenFrame.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de configuration OpenFrame

Champ	Description
Nom	Le nom de la configuration OpenFrame.
Titre	Le titre qui s'affiche dans l'en-tête de fenêtre OpenFrame.
Sous-titre	Le sous-titre qui s'affiche dans l'en-tête de fenêtre OpenFrame.
Ordre	Le numéro d'ordre de la configuration. Si les utilisateurs disposent de plusieurs configurations OpenFrame, ils peuvent accéder à la configuration uniquement avec le numéro d'ordre le plus faible. **Remarque :** lors de la mise à niveau, le champ **Ordre** de la configuration OpenFrame par défaut existante est défini sur 1.
Activer la vue réduite	Active l'aptitude de développement et de réduction de la fenêtre OpenFrame. Lorsqu'elle est réduite, les utilisateurs peuvent toujours accéder aux actions de contrôle des appels. Le paramètre par défaut est **Faux**.
Afficher l'indicateur de présence	Active l'indicateur qui affiche la disponibilité de l'agent.
Groupe d'utilisateurs	Les groupes d'utilisateurs sélectionnés pour cette configuration. L'accès à cette configuration est limité aux utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur OpenFrame et appartenant aux groupes sélectionnés. **Remarque :** si vous ne sélectionnez aucun groupe, la configuration est disponible pour tous les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur OpenFrame.
URL	L'URL à lancer dans OpenFrame. Cette URL peut être un chemin absolu ou un chemin relatif à l'instance ServiceNow.
Actif	Définit cette configuration comme étant active.
Largeur	La largeur de la fenêtre OpenFrame.
Hauteur	La hauteur de la fenêtre OpenFrame, sans compter la hauteur de l'en-tête OpenFrame.
Classe d'icône	La classe des icônes utilisées pour la fenêtre OpenFrame (retina-icons.css). Prend en charge les valeurs icon-phone et icon-video uniquement.
Icône de titre	L'icône affichée dans l'en-tête de fenêtre OpenFrame.
Configuration	Peut servir à stocker n'importe quelle chaîne JSON codée.

Remarque : plusieurs champs du formulaire de configuration OpenFrame peuvent également être définis à l'aide de l'API OpenFrame. Ces champs sont les suivants : **Titre**, **Sous-titre**, **Largeur**, **Hauteur** et **Icône de titre**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

openFrameAPI - Client

Événements OpenFrame pour les éléments de travail, la présence de l'agent et les interactions

Utilisez les événements OpenFrame pour obtenir une meilleure intégration entre Affectation de travail avancée (AWA) et Couplage téléphonie-informatique (CTI) et favoriser l'amélioration de l'acheminement téléphonique.

Les événements OpenFrame sont activés par défaut lorsque votre administrateur installe les modules d'extension Openframe (com.sn_openframe) et Affectation de travail avancée for CSM (com.sn_csm.awa).

Remarque :
Le module d'extension d'Affectation de travail avancée for CSM (com.sn_csm.awa) est automatiquement installé avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

En tant que développeur CTI, assurez-vous de vous abonner aux événements suivants à l'aide de la méthode subscribe d'openFrameAPI. Pour plus d'informations, consultez openFrameAPI - Client .

Événements OpenFrame

Événement	Description
openframe_awa_agent_presence	Les événements sont envoyés à OpenFrame lorsque l'état de présence d'un agent change.
openframe_awa_workitem_offered	Les événements sont envoyés à OpenFrame lorsqu'un élément de travail est proposé à un agent.
openframe_awa_workitem_accepted	Les événements sont envoyés à OpenFrame lorsqu'un élément de travail est accepté par un agent.
openframe_awa_workitem_rejected	Les événements sont envoyés à OpenFrame lorsqu'un élément de travail est rejeté par un agent.
openframe_agent_off_interaction	Les événements sont envoyés à OpenFrame pour indiquer la présence d'un agent sur la messagerie instantanée comme étant désactivée ou disponible.

Ajoutez et activez une configuration OpenFrame en accédant à **OpenFrame** > **Configurations**. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration OpenFrame.

Exemples de charges utiles

Reportez-vous aux exemples de charges utiles pour chaque événement, comme décrit dans le tableau suivant.

Événements et leurs exemples de charges utiles

Événement	Exemple de charge utile

openframe_awa_agent_presence	{
	"result":{
	"presence":{
	"name":"Available",

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements et leurs exemples de charges utiles (suite)

Événement	Exemple de charge utile

	"sys_id":"0b10223c57a313005baaaa65ef94f970",
	"available":true,
	"channels":[
	{
	"name":"Case",
	"available":true,
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Phone",
	"available":true,
	"sys_id":"f6281cc39335330090813a53177ffb32",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Chat",
	"available":true,
	"sys_id":"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3",
	"restrict_update":false
	}
	]
	}
	}

openframe_awa_workitem_offered	{
	"result": {
	"workItem": {
	"sys_id":
	"14c86c40a1650610f87701807d9bc0be",
	"size": 1,
	"serviceChannel": {
	"name": "Chat",
	"sys_id":
	"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3"
	},
	"document": {
	"sys_id":
	"aa582040a1650610f87701807d9bc076",
	"table": "interaction"
	},

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements et leurs exemples de charges utiles (suite)

Événement	Exemple de charge utile
	"previousWorkItem": "7c78a440a1650610f87701807d9bc02b", "isQueueTransferred": true, "isAutoAccepted": true } } }
openframe_awa_workitem_accepted	{ "result": { "workItem": { "sys_id": "14c86c40a1650610f87701807d9bc0be", "size": 1, "serviceChannel": { "name": "Chat", "sys_id": "27f675e3739713004a905ee515f6a7c3" }, "document": { "sys_id": "aa582040a1650610f87701807d9bc076", "table": "interaction" }, "previousWorkItem": "7c78a440a1650610f87701807d9bc02b", "isQueueTransferred": true, "isAutoAccepted": true } } }
openframe_awa_workitem_rejected	{ "payload":{ "workItem":{ "sys_id":"66c4071d1bf66410b8e3ea06624bcb59", "size":1, "serviceChannel":{ "name":"Case", "sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7" }, "document":{ "sys_id":"b6a4c31d1bf66410b8e3ea06624bcb93", "table":"sn_customerservice_case" },

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements et leurs exemples de charges utiles (suite)

Événement	Exemple de charge utile

	"rejection":{
	"reason":"Not my expertise",
	"sys_id":"31e3fa29b38023002e7b6e5f26a8dc17"
	}
	}
	}
	}

openframe_agent_off_interaction	{
	"result":{
	"interaction":{
	"sys_id":"da1dc9651bbe6410b8e3ea06624bcb51",
	"number":"IMS0000050",
	"type":"chat",
	"reason":"INTERACTION_INACTIVE"
	}
	}
	}

Information associée

Vue d'ensemble d'OpenFrame

Intégration des médias sociaux

Favorisez la résolution des tickets par le biais des canaux de communication des médias sociaux.

Lorsqu'ils travaillent avec des clients ou des consommateurs pour créer et résoudre des tickets, les agents peuvent choisir **Social** comme canal de communication et ajouter un profil social au formulaire de ticket. Toute communication avec les clients ou les consommateurs qui s'effectue par l'intermédiaire des médias sociaux est enregistrée dans le formulaire de ticket, dans la liste connexe **Journaux sociaux**.

Les gestionnaires du service client peuvent créer un ou plusieurs profils sociaux pour un utilisateur en enregistrant les informations de profil social d'un utilisateur sur un canal de média social spécifique comme Twitter ou Facebook. Les gestionnaires peuvent créer des profils sociaux pour les comptes, les contacts et les consommateurs à partir de la liste connexe **Profils sociaux** du formulaire d'entité. Les agents ont un accès en lecture seule à ces profils.

Intégration à Gestion du service clientèle

Le canal de communication des médias sociaux est intégré aux formulaires Gestion du service clientèle suivants : Ticket, Compte, Contact et Consommateur.

Dans le formulaire de ticket, le champ **Canal** inclut l'option **Social**. Sélectionner cette option permet d'ajouter le champ **Profil social** au formulaire de ticket, dans lequel vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélectionner un canal spécifique de média social. La liste connexe **Journaux sociaux** capture les détails des conversations sur les médias sociaux.

Les formulaires de compte, de contact et de consommateur contiennent la liste connexe **Profils sociaux**. Les gestionnaires du service client peuvent créer un ou plusieurs profils pour chacune de ces entités.

Modules d'extension

Le module d'extension Customer Service Social Integration (com.sn_cs_social) est activé dans le cadre du module d'extension Gestion du service clientèle.

Tables

Le module d'extension Customer Service Social Media ajoute les tables suivantes.

Gestion du service clientèle Tables des modules d'extension de réseaux sociaux

Table	Description
Canaux sociaux [sn_app_cs_social_social_channel]	Stocke les canaux sociaux, qui sont introduits par l'outil d'intégration des médias sociaux.
Profils sociaux [sn_app_cs_social_social_profile]	Stocke les profils sociaux créés pour chaque contact de client ou consommateur.
Journaux sociaux [sn_app_cs_social_social_log]	Stocke les détails des conversations sur les réseaux sociaux portant sur des tickets.

Configurer Chat Zoom Connector

Installez et configurez l'application Chat Zoom Connector pour interagir avec les clients à l'aide de réunions Zoom initiées à partir d'une session de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche indique les étapes générales pour configurer l'application Chat Zoom Connector, afin d'initier des réunions Zoom à partir d'une session de messagerie instantanée.

Procédure

1. Intégrez le compte Zoom de votre société à votre instance ServiceNow à l'aide du spoke Zoom.
   Pour plus d'informations, voir Configuration du spoke Zoom.
2. Configurez le connecteur Notify pour Zoom dans Zoom, afin d'associer le canal de communication Notification à des réunions Zoom.
   Les détails des téléconférences des réunions Zoom sont stockés dans la table Téléconférences Notify [notify_conference_call]. Pour plus d'informations, consultez Configurer le connecteur Zoom de Notification .
3. Installez l'application Chat Zoom Connector.
   Pour plus d'informations, voir Installer une application ServiceNow Store .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'application Chat Zoom Connector installe le script include `CSMZoomInteractionImpl`, qui est préconfiguré pour l'application Service client. Elle installe également le point d'extension `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint`, qui active la copie de tous les champs spécifiques à l'application depuis l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée parente vers l'enregistrement d'interaction Zoom. Pour plus d'informations, voir Configurer les valeurs de champ spécifiques à l'application pour les interactions Zoom.

4. Activez l'action rapide Zoom.
   Pour plus d'informations, consultez Activer l'action rapide pour les réunions Zoom.

Information associée

Chat Zoom Connector

Utiliser Chat Zoom Connector

Chat Zoom Connector

Résolvez rapidement les problèmes et améliorez votre communication avec les clients grâce aux options de partage d'écran et de vidéo dans Zoom à l'aide de l'application ServiceNow® Chat Zoom Connector.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble

L'application Chat Zoom Connector intègre le canal de communication par messagerie instantanée au canal de communication Notification en gérant et en initiant une réunion Zoom directement depuis une session de messagerie instantanée. Un enregistrement d'interaction est créé pour chaque réunion Zoom initiée à partir d'une session de messagerie instantanée.

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser l'application Chat Zoom Connector pour initier des réunions Zoom à partir d'une session de messagerie instantanée de client. Par ailleurs, vous pouvez éventuellement enregistrer la réunion.

En tant que gestionnaire d'agent, vous pouvez accéder à un enregistrement d'interaction de type Zoom pour afficher les détails de la réunion, tels que l'URL de la réunion, les participants et l'enregistrement.

En tant que client, vous pouvez rejoindre une Zoom réunion avec un agent, que vous ayez Zoom un compte ou non.

Pour démarrer avec l'application Chat Zoom Connector, consultez Configurer Chat Zoom Connector.

Fonctionnalités principales

- Initiez des réunions Zoom à l'aide de la liste Actions rapides dans des sessions de messagerie instantanée.
- Suivez des réunions Zoom en tant qu'interactions sur la plateforme ServiceNow.

Traduction automatique

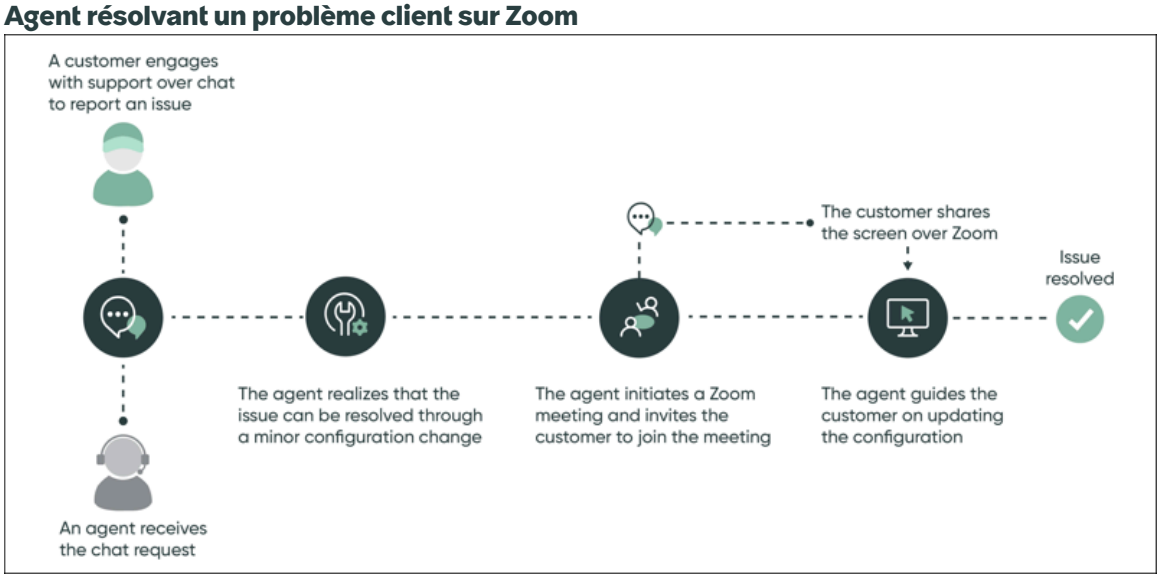
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Suivez les participants aux réunions Zoom.
- Publiez l'enregistrement de la réunion dans le flux d'activité d'interaction.

Exemple de scénario

L'exemple de scénario suivant montre l'utilisation de l'application Chat Zoom Connector pour la résolution d'un problème de configuration avec un agent initiant une réunion Zoom directement à partir d'une session de messagerie instantanée de client.

Agent résolvant un problème client sur Zoom



1. Un client communique avec l'assistance sur la messagerie instantanée pour signaler un problème relatif à un produit.
2. Un agent reçoit la demande de session de messagerie instantanée et se rend compte que le problème peut être résolu via un changement de configuration mineur.
3. L'agent initie une réunion Zoom à l'aide de la liste Actions rapides dans la session de messagerie instantanée et invite le client à rejoindre la réunion.

   Remarque :
   Le client n'a pas besoin d'un Zoom compte pour rejoindre la réunion.

4. Le client partage l'écran sur Zoom et l'agent guide le client pour la mise à jour de la configuration et résout le problème.

Configurer les valeurs de champ spécifiques à l'application pour les interactions Zoom

Utilisez des points d'extension scriptés pour activer la copie des valeurs de champ spécifiques à l'application aux enregistrements d'interaction pour les réunions Zoom initiées à partir de sessions de messagerie instantanée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Installez l'application Chat Zoom Connector. Pour plus d'informations, voir Installer une application ServiceNow Store .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez activer la copie de tous les champs spécifiques à l'application depuis un enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée parente vers son enregistrement d'interaction Zoom à l'aide du point d'extension `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint`. La session de messagerie instantanée parente est la session de messagerie instantanée à partir de laquelle la réunion Zoom a été initiée.

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Une implémentation est disponible dans le système de base pour les points d'extension scriptés. Vous pouvez modifier les données et ajouter des champs supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API** , recherchez et sélectionnez **sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint**.
3. Sur le formulaire Point d'extension, sélectionnez un script include pour utiliser le point d'extension `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint`.
   - Créez et enregistrez un script include personnalisé.

     Pour plus d'informations, consultez Enregistrer des includes de script personnalisés par rapport aux points d'extension scriptés.
   - Modifiez l'include de script existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en sélectionnant un include de script dans la colonne **Classe** . Les scripts includes s'affichent dans la colonne **Classe**.

     Remarque :
     Par défaut, les scripts includes `ZoomInteractionExtPoint` et `CSMZoomInteractionImpl` qui utilisent le point d'extension `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` sont disponibles pour les applications Global et Chat Zoom Connector.

     - Le script include `ZoomInteractionExtPoint` pour l'application Global copie les valeurs de champ à partir de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée parente vers l'enregistrement d'interaction Zoom.
     - Si l'application Service client est installée, le script include `CSMZoomInteractionImpl` pour l'application Chat Zoom Connector copie la valeur des champs **Consommateur**, **Compte** et **Contact** à partir de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée parente vers l'enregistrement d'interaction Zoom. Le script include `CSMZoomInteractionImpl` n'est disponible que lorsque l'application Service client est installée.
4. Incluez les champs spécifiques à l'application en ajoutant le point d'extension `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` dans le script include.
   Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.
5. Dans le formulaire Point d'extension, sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l'action rapide pour les réunions Zoom

Activez l'action rapide Zoom pour initier des réunions Zoom à l'aide de l'action rapide d'une session de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Installez l'application Chat Zoom Connector. Pour plus d'informations, voir Installer une application ServiceNow Store.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'action rapide Zoom est inactive. Activez cette action rapide pour permettre aux agents d'initier des réunions Zoom à partir d'une session de messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions rapides** > **Actions**.
2. Dans la colonne **Nom**, recherchez et sélectionnez **Zoom**.
3. Dans le formulaire Action rapide, cochez la case **Actif**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Par défaut, l'action rapide Zoom est associée aux sessions de messagerie instantanée lorsque l'application Chat Zoom Connector est installée. En outre, si l'application Conversational SMS Service Channel est installée, l'action rapide est également associée aux conversations par SMS. Pour plus d'informations, voir Canal de service SMS conversationnel et Actions rapides.

Installer Engagement Messenger

Comprenez les étapes impliquées dans la configuration de Engagement Messenger avant de l'ajouter au portail Web de votre service client.

Une fois l'application Engagement Messenger installée dans votre instance, vous pouvez la configurer. Vous pouvez également regarder la vidéo de l'académie pour comprendre les fonctionnalités globales de Engagement Messenger.

Le processus de configuration implique les tâches suivantes :

1. Installer l'application Engagement Messenger de ServiceNow® Store.
2. Créer un Engagement Messenger module.
   - Configurer le thème et le style de l'apparence de Engagement Messenger pour vos clients
   - Configurer le comportement de Engagement Messenger lorsque votre client l'utilise
   - Configurer le fonctionnement de Engagement Messenger pour vos clients

   Pour plus d'informations, consultez Configurer Engagement Messenger.
3. Créez des fournisseurs d'identité pour activer une expérience utilisateur authentifiée. Consultez Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.

   Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour votre portail de service client, vous pouvez ignorer cette étape et passer à l'étape 4.
4. Créez des règles de partage des ressources interorigines (CORS) pour l'API REST. Voir Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Ajoutez des en-têtes de réponse HTTP pour votre Engagement Messenger. Voir Créer des en-têtes de réponse HTTP pour Engagement Messenger.
6. Configurez les propriétés système pour activer la messagerie instantanée de l'agent virtuel, l'authentification unique multifournisseur et pour définir une valeur de délai d'attente de la session de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Engagement Messenger.
7. Configurez une URL personnalisée à charger Engagement Messenger sur des sites web tiers. Pour plus d'informations, consultez Activer Engagement Messenger sur un site web lorsque les cookies d'applications tierces sont bloqués.
8. Configurez la fonction de liaison profonde pour lancer une fonctionnalité spécifiée dans Engagement Messenger. Pour plus d'informations, consultez Fonctionnalité de liens profonds dans Engagement Messenger.
9. Activer un module Engagement Messenger.
10. Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web.
11. Intégrez Messenger dans votre application mobile iOS native à l'aide du Now Mobile® SDK. Pour en savoir plus, consultez l'article Incorporer Engagement Messenger dans une application iOS native à l'aide du Kit de développement logiciel (SDK) Now Mobile [KB1587276] dans la base de Now Support connaissances.
12. Intégrez Messenger dans votre application mobile Android native à l'aide du Now Mobile® SDK. Pour plus d'informations, consultez l'article Incorporer Engagement Messenger dans une application Android native à l'aide du Kit de développement logiciel (SDK) Now Mobile [KB1587611] dans la base de Now Support connaissances.

Engagement Messenger pour Gestion du service clientèle

En utilisant l'application ServiceNow® Engagement Messenger, vos clients utilisent le libre-service pour trouver les informations ou le service dont ils ont besoin auprès de vos applications Web tierces qui se trouvent en dehors de l'environnement ServiceNow.

Demander des applications à partir 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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Engagement Messenger avantages

Avec l'application Engagement Messenger, vous pouvez gérer la façon dont vos clients utilisent vos applications et services Web à partir d'un emplacement central. Vous pouvez également configurer le comportement et le style de la messagerie et déployer la configuration sur les sites Web ou les sites mobiles de votre choix.

Engagement Messenger fournit les avantages suivants :

- Laissez vos clients accéder à vos services à partir d'une messagerie intégrée dans vos sites Web tiers.
- Intégrez les options d'assistance client via une configuration sans code ou de faible niveau.
- Répondez aux besoins de vos clients plus rapidement avec ces ensembles de fonctionnalités :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des tickets dont les types de ticket
- Demandes de Service Catalog
- Chat d'agent virtuel et en direct
- Field Service Management
- Réservation de rendez-vous pour un service sur site
- Réservation de rendez-vous lors d'une visite
- Recherche d'article de la base de connaissances alimentée par ServiceNow® Recherche IA

Pour plus d'informations sur l'application Engagement Messenger, consultez Fonctionnalités de Engagement Messenger.

Pour démarrer avec l'application Engagement Messenger, consultez Installer Engagement Messenger.

Fonctionnalités de Engagement Messenger

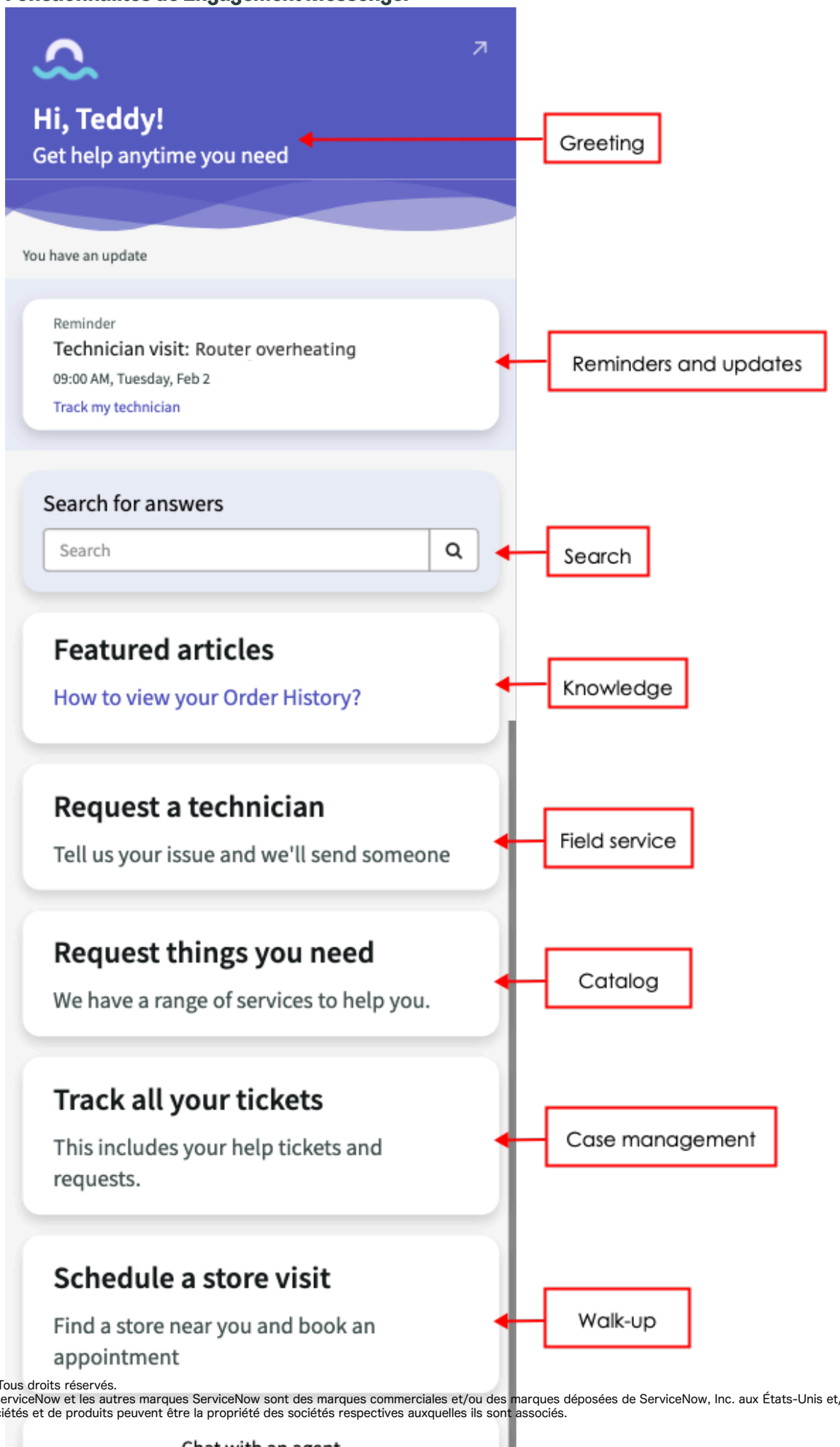
Comprenez ce que l'application Engagement Messenger peut fournir à vos clients.

Après avoir créé et configuré un module Engagement Messenger, vous pouvez le personnaliser pour vos clients. Par exemple, vous pouvez modifier l'ordre d'affichage de l'une de ces fonctionnalités sur la page d'accueil de la messagerie. Vous pouvez également activer ou désactiver l'une de ces fonctionnalités en fonction des besoins de vos clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Engagement Messenger



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message d'accueil

Vous pouvez afficher le message d'accueil de l'utilisateur, qui inclut également un message de salutation, sur l'en-tête de la messagerie. Vous pouvez personnaliser la façon dont vous souhaitez saluer vos utilisateurs invités et les utilisateurs qui se connectent sur votre site Web.

Connaissances

Vous pouvez sélectionner une base de connaissances pour vos résultats de recherche ou choisir d'afficher des articles présentés sur la page d'accueil de la messagerie. Vous pouvez également ajouter plusieurs bases de connaissances en fonction des besoins de votre base de clients.

Remarque :
pour ajouter des bases de connaissances au module Engagement Messenger, vous devez affecter manuellement le rôle knowledge_admin à l'utilisateur [sn_csm_ec.ce_ admin] de l'administrateur d'Engagement Messenger.

Rechercher

L'aptitude ServiceNow® Recherche IA utilisée dans l'application Engagement Messenger utilise les bases de connaissances que vous avez sélectionnées pour votre messagerie.

Lorsqu'un consommateur recherche des informations à l'aide du widget de recherche sur la messagerie, les résultats affichés proviennent des articles des bases de connaissances associées à votre module de messagerie.

Les clients peuvent ouvrir des articles dans les résultats de recherche pour obtenir les informations dont ils besoin. Ils peuvent également ajouter des commentaires à l'article directement à partir de la messagerie pour indiquer si l'article a été utile ou non. Ces commentaires vous aident à comprendre quels articles sont les plus utiles pour que vous puissiez améliorer ceux qui ne l'ont pas été.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si le module d'extension Service Portal - Restricted Pages (com.glide.service-portal.pages.restricted) est activé dans votre instance ServiceNow, la fonctionnalité Recherche IA ne fonctionnera pas dans Engagement Messenger pour les utilisateurs non authentifiés.

  Si ce module d'extension n'est pas activé, la fonctionnalité Recherche IA fonctionne tant pour les utilisateurs non authentifiés que pour les utilisateurs authentifiés.

- Vous devez configurer AI Search dans votre instance ServiceNow, puis activer les widgets Recherche de suggestion automatique et AI Search Assist afin que les utilisateurs non authentifiés puissent utiliser la fonctionnalité AI Search à partir de Engagement Messenger.

  [store-future: BEGIN review]Pour en savoir plus sur la configuration d'AI Search pour Engagement Messenger, consultez .[End]

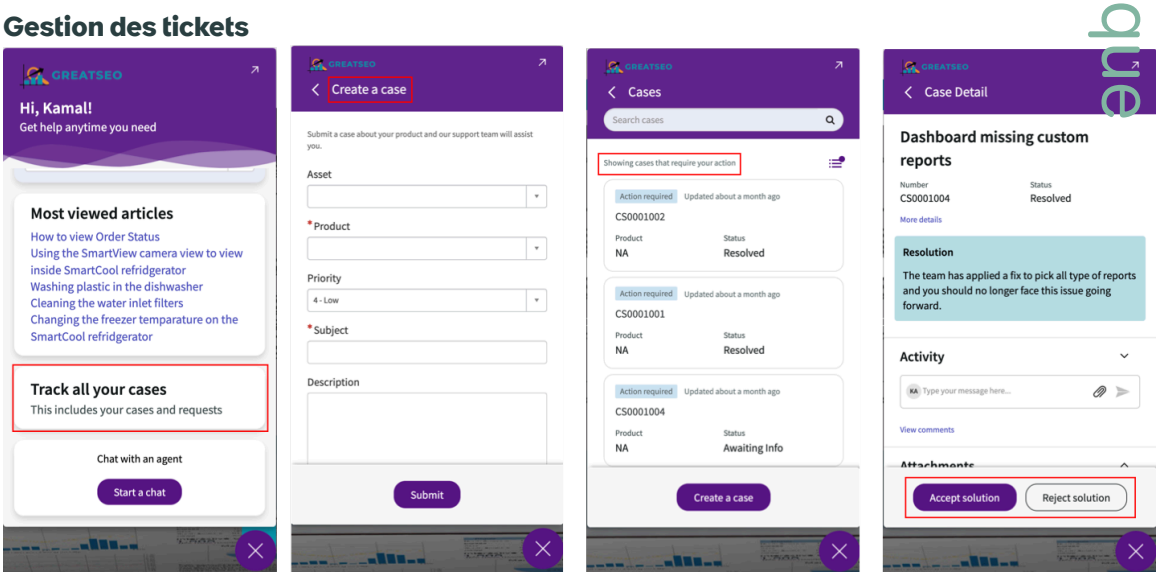
  Pour plus d'informations sur l'activation des widgets Recherche de suggestion automatique et Assistant de recherche IA pour Engagement Messenger, voir Activation de Recherche IA dans les portails Customer Service et Consumer Service pour les utilisateurs non authentifiés.

  Pour plus d'informations sur la configuration, consultez Configuration de Recherche IARecherche IA .

Gestion des tickets

Vous pouvez gérer vos tickets clients dans la messagerie. Cette fonctionnalité n'est disponible que pour les utilisateurs authentifiés de votre site Web.

À l'aide du widget Tickets sur la messagerie, vos clients peuvent soumettre un ticket pour demander de l'aide avec un incident ou pour signaler un problème. Les tickets soumis peuvent être affectés à un agent du service client et suivis jusqu'à la résolution.



Chaque fois que vos clients retournent au portail clients et se connectent, ils sont informés des mises à jour des tickets qu'ils ont créés. Ils peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également afficher les détails de tous les tickets et demandes qu'ils ont précédemment soumis et suivre leur état.

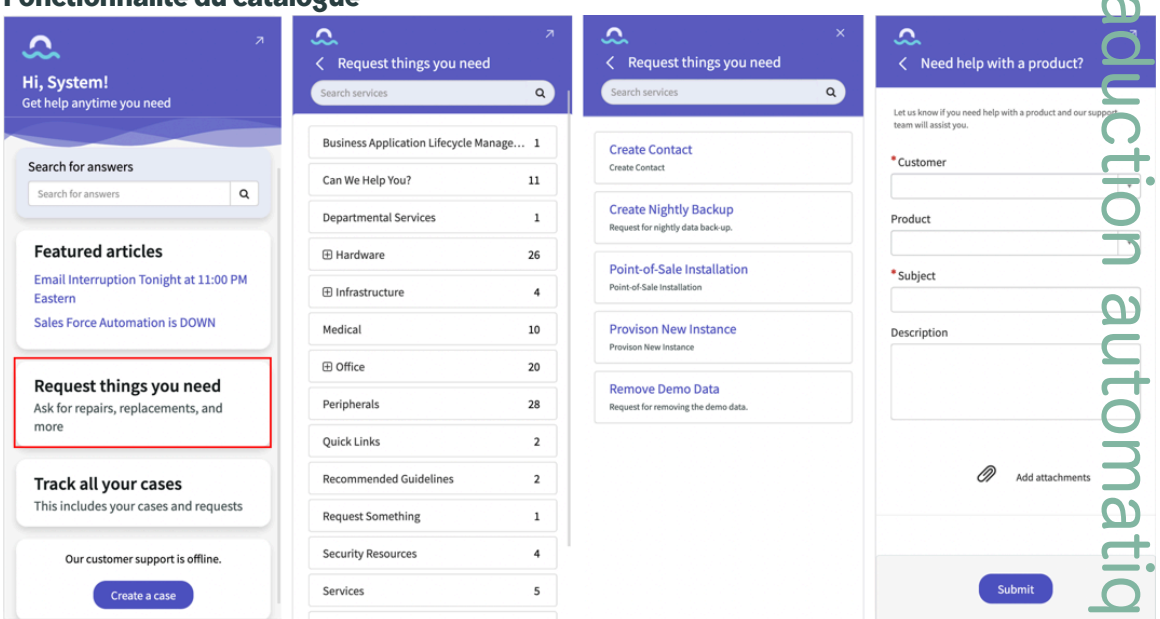
Certains tickets exigent une action de la part de l'utilisateur qui l'a soumis, lui demandant de fournir plus d'informations sur l'aide dont il a besoin ou de passer en revue une solution fournie par l'équipe d'assistance. Les clients peuvent effectuer toutes ces actions directement depuis la messagerie.

Catalogues

Vous pouvez associer des catalogues prédéfinis à votre Engagement Messenger. Les clients peuvent parcourir la liste des éléments de catalogue disponibles. Dans cette liste d'éléments de catalogue, ils peuvent choisir de demander un service ou créer un ticket. Les demandes faites par l'utilisateur peuvent être suivies jusqu'à la résolution à l'aide de la fonctionnalité de gestion des tickets.

Chaque fois que vos clients retournent au portail clients et se connectent, ils sont informés des mises à jour des demandes qu'ils ont précédemment soumises.

Fonctionnalité du catalogue



Field Service Management

La fonctionnalité de service sur site permet à votre client de demander la visite d'un technicien pour corriger son problème. En sélectionnant un produit ou un service pour lequel ils ont besoin d'aide et avec leur emplacement, les clients peuvent soumettre une demande de visite d'un technicien. Lors de la soumission de la demande, les clients peuvent également ajouter toutes les pièces jointes de support qui, selon eux, pourraient aider l'équipe d'assistance à comprendre le problème avant qu'un technicien ne soit alloué pour la visite.

Toutes les demandes de technicien sont stockées en tant que commandes de travaux dans votre instance ServiceNow afin de les suivre jusqu'à leur achèvement.

La commande de travaux indiquera l'emplacement où le client a fait une demande. Les services de géolocalisation doivent être activés pour les techniciens afin que les clients puissent surveiller l'emplacement en direct et connaître heure d'arrivée estimée (ETA, estimated time of arrival) de leur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

technicien. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la fonctionnalité Service sur site.

Remarque :

- Assurez-vous que le module d'extension Field Service Management - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) est actif dans votre instance ServiceNow.
- La fonctionnalité de service sur site n'est disponible que pour les utilisateurs qui se connectent à Engagement Messenger et non pour les utilisateurs invités.

Rendez-vous de visite

La fonctionnalité de visite permet à vos clients de prendre rendez-vous pour se rendre dans l'un de vos magasins, centres de services, etc. Les clients peuvent voir les centres d'assistance près d'eux et en sélectionner un pour planifier un rendez-vous pour y venir. Une fois qu'un rendez-vous est planifié, les clients reçoivent un e-mail de confirmation.

Les clients qui se connectent à votre site Web peuvent consulter une liste de rendez-vous planifiés directement à partir de ce widget sur la page d'accueil Engagement Messenger. Ils peuvent modifier ou annuler des rendez-vous existants. Ils reçoivent également des e-mails de notification sur l'état suivant de leur rendez-vous de visite :

- Ils sont prêts à recevoir l'aide d'un associé du centre d'assistance
- Une interaction de visite est affectée à un associé du centre d'assistance
- Une interaction de visite est fermée

Les clients qui ne se connectent pas peuvent utiliser l'e-mail de confirmation pour afficher et modifier leurs rendez-vous.

Remarque :

Pour activer la fonctionnalité de visite pour vos clients, assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants dans votre instance ServiceNow :

- Module d'extension Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) pour les utilisateurs authentifiés
- Module d'extension Guest Walk-Up Experience for Customer Service (sn_guest_walkup_cs) pour les utilisateurs non authentifiés

Chat d'agent virtuel et en direct

La fonctionnalité de messagerie instantanée permet aux agents d'assistance d'interagir avec les clients pour résoudre leur problème en créant des enregistrements d'incidents ou de tickets ou en transférant des messageries instantanées à un autre agent ou à une autre file d'attente si nécessaire. La prise en charge des fonctionnalités de messagerie instantanée est activée à la fois pour les utilisateurs authentifiés et invités (non authentifiés).

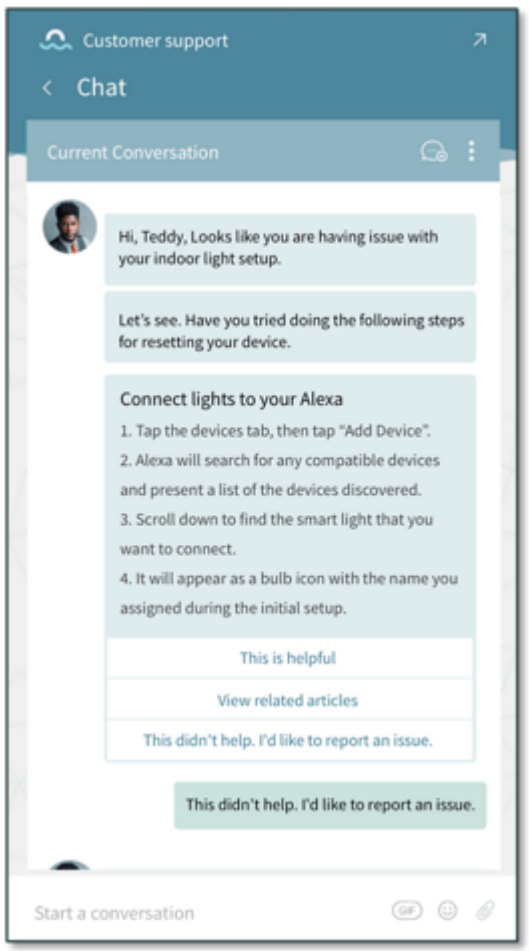
Chat d'agent virtuel et en direct

Les consommateurs peuvent utiliser le widget de messagerie instantanée pour interagir avec des agents de l'assistance client virtuels ou en direct dans votre organisation. De cette façon, vos consommateurs peuvent obtenir des réponses immédiates à leurs requêtes ou problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chat d'agent en direct



Engagement Messenger fournit également la fonctionnalité de messagerie instantanée contextuelle. Depuis n'importe quelle page de détails du ticket, vos clients peuvent démarrer directement une messagerie instantanée qui s'ouvre avec le contexte de ce ticket spécifique.

Remarque :
La messagerie instantanée est disponible lorsque vous activez le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) et que vous définissez la valeur de la `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` propriété système sur **'self' <URL de votre site Web >**.

Messagerie instantanée asynchrone

Engagement Messenger prend en charge la communication à différents intervalles de temps, ce qui permet à vos agents d'assistance et utilisateurs finaux de participer à des conversations de longue durée sans avoir à être en ligne en même temps. Pour plus d'informations sur la conversation asynchrone, consultez Chat asynchrone .

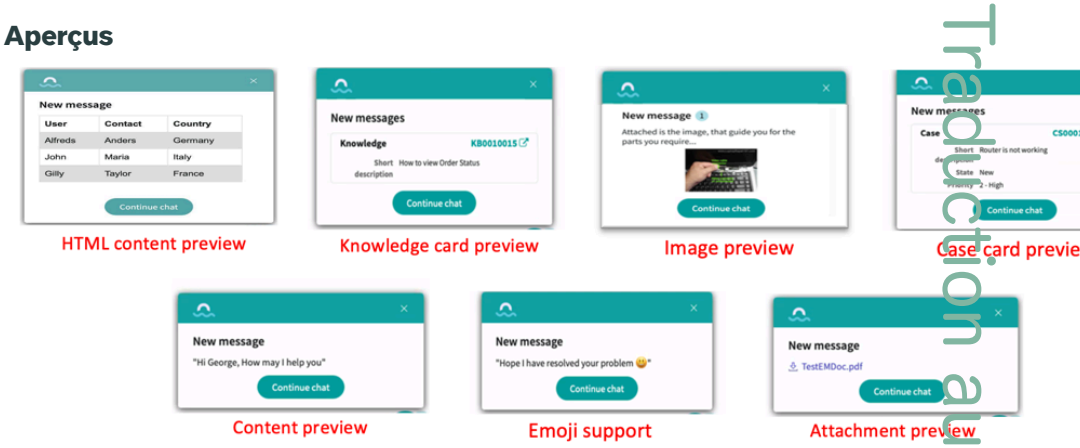
Configurez la messagerie instantanée asynchrone sur Engagement Messenger en définissant le client Web comme canal de messagerie. Pour plus d'informations, voir Configurer la messagerie instantanée asynchrone pour le canal Web .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

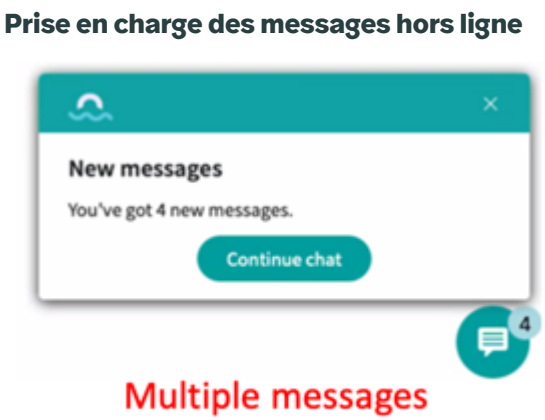
Aperçu des messages

- Activez l'aperçu pour afficher des aperçus du texte des messages de messagerie instantanée non lus, des tables, des liens, du contenu HTML, des tickets, des cartes de connaissances et des images partagées par l'agent d'assistance sans ouvrir de message. Il n'est possible d'afficher le contenu HTML ou vidéo complet et plusieurs messages non lus que lorsque l'utilisateur accède au message.
- La messagerie instantanée asynchrone prend en charge les emojis envoyés par un agent dans l'aperçu du message pour une conversation plus interactive. Pour en savoir plus sur l'utilisation des emojis dans la Messagerie instantanée d'agent, voir Utilisation des emojis dans la Messagerie instantanée d'agent .



Prise en charge des messages hors ligne

La prise en charge de la messagerie instantanée hors ligne permet aux utilisateurs de consulter les messages envoyés par l'agent d'assistance pendant qu'ils étaient hors ligne. La notification par widget de messagerie instantanée affiche le nombre total de messages non lus en temps réel lorsque l'utilisateur revient sur le site Web.



Historique des messages de messagerie instantanée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs peuvent fermer et rouvrir la fenêtre de messagerie instantanée si nécessaire sans que le contexte ou la progression de leur conversation ne soit perdu, si bien qu'une fermeture accidentelle de la messagerie instantanée ne réinitialise pas la session de messagerie instantanée.

Remarque :
Vous pouvez définir un délai d'expiration spécifique pour gérer la conversation inactive. Par défaut, si le demandeur ne répond pas au message d'un agent dans les deux jours, l'état de la conversation passe à « Fermée abandonnée » et la session de messagerie instantanée est terminée. En tant qu'administrateur, vous pouvez, dans le cadre d'un canal Web, remplacer la période d'expiration pour inactivité de la conversation en définissant la valeur dans le champ Délai d'expiration pour inactivité de la conversation dans la table Canaux de messagerie [sys_cs_channel]. Pour plus de détails, voir Fermeture Agent virtuel et Agent actif conversations .

Cartes configurables

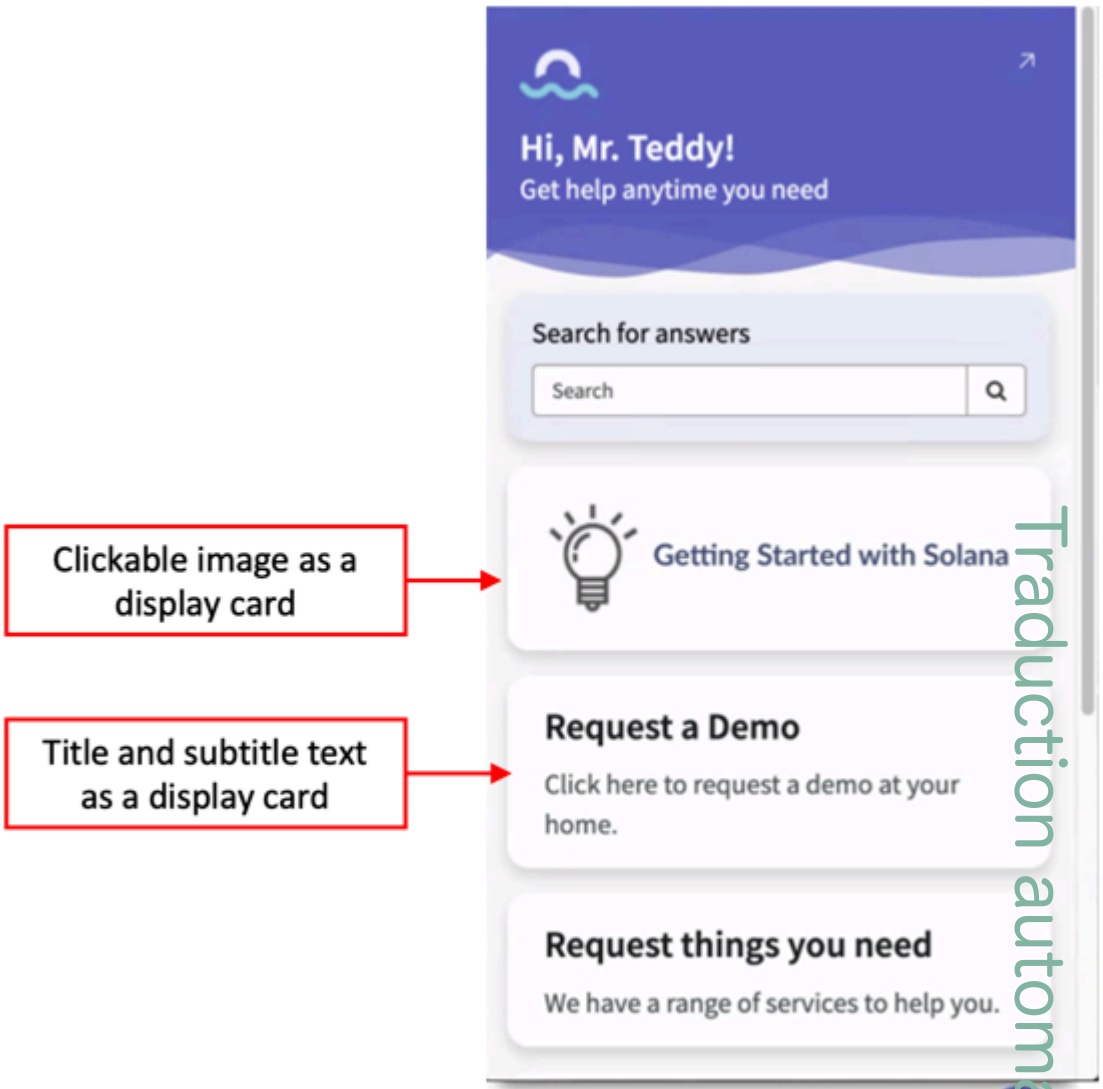
Les cartes configurables vous permettent d'ajouter des fonctionnalités personnalisées à Engagement Messenger. Cela permet à Engagement Messenger de servir de solution à guichet unique pour accéder à toutes les informations. Vous pouvez intégrer une page du portail, des liens proposés et des données de n'importe quelle table de la messagerie à l'aide des cartes configurables.

Carte de fonctionnalité de page du portail

Vous permet d'incorporer n'importe quelle page du portail ou élément de catalogue sur Engagement Messenger. La page incorporée s'ouvre dans la messagerie lorsque l'utilisateur clique sur la carte de fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



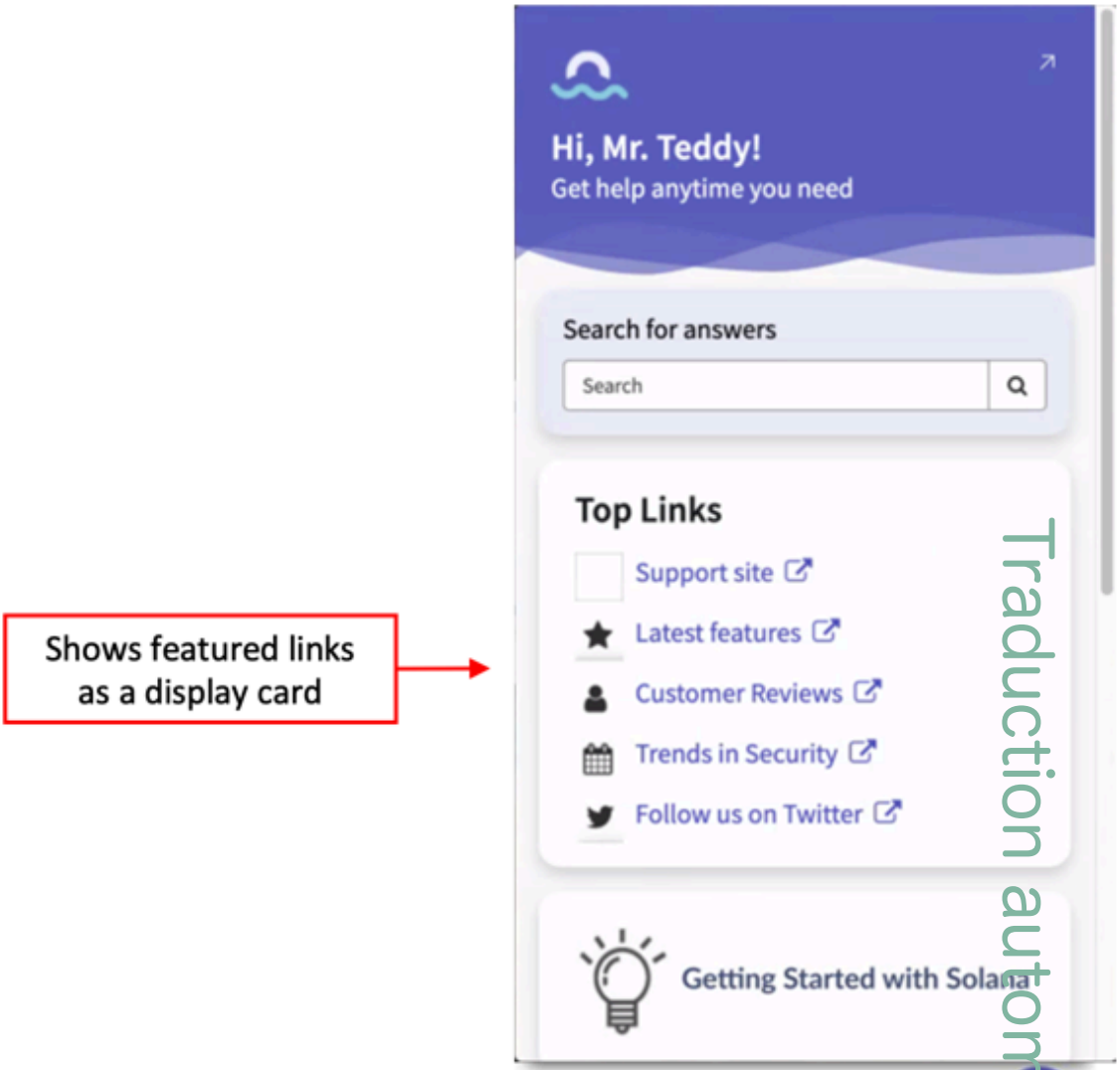
Traduction automatique

Liens proposés

Vous permet d'ajouter une liste de liens vers le site Web sur Engagement Messenger. Le lien s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur lorsqu'il est consulté à l'aide de la carte de fonctionnalité sur la page d'accueil de la messagerie.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens proposés

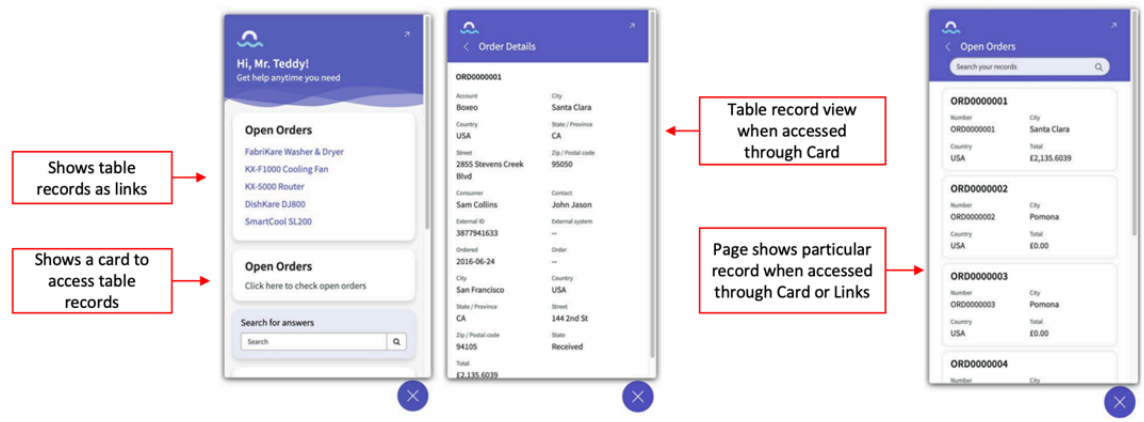


Données de n'importe quelle carte de fonctionnalité de table

La carte de fonctionnalité vous permet d'incorporer des données à partir de n'importe quelle table sur Engagement Messenger. Les enregistrements ajoutés s'affichent sous forme de carte avec un titre ou des liens sur la page d'accueil d'une messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mises à jour et rappels proactifs

Engagement Messenger fournit des mises à jour et des rappels à vos clients dans les scénarios suivants afin de pouvoir tenir vos clients au courant même s'ils n'accèdent pas directement à la messagerie.

- Rappel pour un rendez-vous de visite à venir, selon la configuration de la fonctionnalité de visite
- Rappel pour une visite de technicien à venir
- Mises à jour sur un ticket
- Mise à jour sur une messagerie instantanée

En fonction de la configuration du comportement de Engagement Messenger, le nombre de mises à jour s'affiche sur le widget de messagerie sur votre page Web d'assistance client. Si le client sort de votre site Web, le nombre de mises à jour s'affiche également dans l'onglet du navigateur.

Pour apprendre à configurer Engagement Messenger pour votre site Web tiers, consultez Installer Engagement Messenger.

Information associée

- Exploration d'AI Search
- Gestion des tickets pour Gestion du service clientèle
- Agent virtuel
- Utiliser Walk-Up Experience
- Knowledge Management
- Gestion des services sur site

Installer l'application Engagement Messenger

Installez l'application Engagement Messenger depuis ServiceNow Store si vous avez le rôle administrateur.

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 .

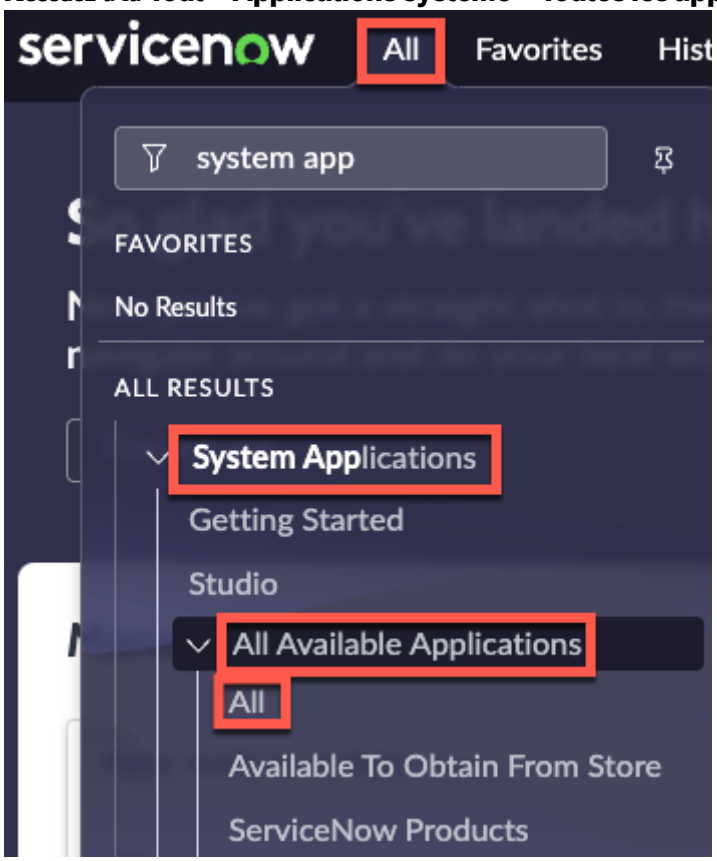
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l'application Engagement Messenger (sn_csm_ec) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher 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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application Engagement Messenger.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Résultats

Les éléments suivants sont installés avec Engagement Messenger :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Engagement Messenger.

Que faire ensuite

- Si vous souhaitez activer la Agent virtuel prise en charge de la messagerie instantanée dans Engagement Messenger, activez le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

  Pour plus d'informations, consultez Activer l'Agent virtuel .

- Passez au Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur la façon de commencer, consultez Installer Engagement Messenger.

Configurer Engagement Messenger

Créez un Engagement Messenger module et configurez son comportement, son apparence et son style. En créant un module de messagerie, vous pouvez personnaliser l'apparence et le comportement en fonction de la personnalisation de votre organisation et des besoins de vos clients.

Avant de commencer

- Installer l'application Engagement Messenger.
- Rassembler ou préparer les éléments suivants :
  - Fichiers image pour votre logo et icône de lanceur de messagerie. Les images doivent être au format de fichier .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico ou .svg.
  - Noms de couleurs et codes hexadécimaux pour la personnalisation afin de configurer le style de l'interface utilisateur de la messagerie.
- Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Choisissez de créer un module Engagement Messenger ou de modifier un module existant.
   - Pour créer un module, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un module existant, sélectionnez **Modifier** dans la colonne Modifier le module de votre module de messagerie.

   La vue de configuration guidée s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la vue de configuration guidée, accédez à Module, Apparence, Comportement, Fonctionnalités et Implémenter.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de module Engagement Messenger

Champ	Description
Module	
Nom du module	Nom unique pour votre module de messagerie.
Description courte	Brève description du module de messagerie.
Apparence	
Logo	Logo qui s'affiche dans l'en-tête de la messagerie sur votre site Web. La taille et les dimensions recommandées sont les suivantes : ○ Taille (en octets) : approximativement égale à 2 Ko ○ Hauteur (en pixels) : 30-55 ○ Largeur (en pixels) : 30-55 **Remarque :** Si aucun logo n'est sélectionné, l'icône Accueil (icône) s'affiche comme logo par défaut dans l'en-tête de la messagerie.
Icône de lanceur	Icône qui s'affiche comme option de la messagerie sur votre site Web. Sur votre site Web, la sélection de cette icône lance la messagerie. La taille et les dimensions recommandées sont les suivantes : ○ Taille (en octets) : approximativement égale à 1 Ko ○ Hauteur (en pixels) : 24 à 60 ○ Largeur (en pixels) : 24 à 60 ○ Utilisez une icône circulaire avec un arrière-plan transparent **Remarque :** La plage de tailles de grille d'une icône de lanceur est comprise entre 24 x 24 et 60 x 60. Tout écart par rapport à la plage définie est automatiquement redimensionné pour s'adapter à la taille de l'icône de lanceur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Position de l'icône de lancement	Position de l'icône de lancement du module de messagerie sur votre site Web.
Autoriser le module à s'étendre vers la pleine hauteur	Option permettant au module de messagerie de s'étendre à la hauteur totale de l'onglet du navigateur.
Marge horizontale (en pixels)	Distance à partir de la droite ou de la gauche de l'onglet du navigateur pour le placement de l'icône de lancement de la messagerie. La distance est calculée à partir de la droite ou de la gauche en fonction de votre entrée dans le champ **Position de l'icône de lancement**. Par exemple, si vous définissez la position de l'icône de lancement sur **Droite** et le **Décalage horizontal** à **50**, alors l'icône de lancement est placée à une distance de 50 px à partir de la droite de l'onglet du navigateur. La valeur maximum pour ce champ est 70 px.
Marge verticale (en pixels)	Distance à partir du bas de l'onglet du navigateur pour le placement de l'icône de lancement de la messagerie. La valeur maximum pour ce champ est 70 px.
Couleur principale	Couleur principale pour styliser l'en-tête ou les boutons dans votre messagerie. Par exemple, cette couleur est utilisée pour les boutons d'action de l'utilisateur tels que **Soumettre**, **Oui** ou **OK**.
Couleur de police principale	Couleur de texte utilisée sur les éléments d'interface utilisateur qui utilisent la couleur principale.
Couleur secondaire	Couleur secondaire pour styliser votre messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, cette couleur est utilisée pour les boutons d'action de l'utilisateur tels que **Annuler** ou **Non**.
Couleur de police secondaire	Couleur de texte utilisée sur les éléments d'interface utilisateur qui utilisent la couleur secondaire.
Couleur tertiaire	Couleur tertiaire pour styliser votre messagerie. Par exemple, cette couleur est utilisée pour marquer les tickets client avec des balises telles que **Action requise**.
Couleur de police tertiaire	Couleur de texte utilisée sur les éléments d'interface utilisateur qui utilisent la couleur tertiaire.
Thème	Thème pour les autres options de style de la messagerie. Ce champ est défini automatiquement sur **Thème CWF Engagement Messenger**. Si vous souhaitez sélectionner un autre thème, assurez-vous que le thème que vous sélectionnez ici répond à certains critères. Pour plus d'informations, consultez Exigences de thème de module Engagement Messenger.
Remarque : Si la valeur des champs Couleur **primaire**, **Couleur secondaire** ou **Couleur tertiaire** est définie sur des noms de couleur, tels que **Rose**, l'interface Engagement Messenger utilisateur n'affiche pas ces couleurs correctement. Comme solution de contournement, vous pouvez entrer les valeurs hexadécimales de ces couleurs. Par exemple, utilisez #FFC0CB pour **Rose**.	
Comportement	
Notification	
Activer les notifications dans l'icône de lanceur	Option permettant d'activer le message d'alerte de notification contextuelle dans l'application lorsqu'un nouveau message est reçu.
Activer les sons	Option permettant d'obtenir le son de l'alerte de notification.
Activer les notifications sur l'onglet du navigateur	Option permettant d'obtenir l'alerte de notification sur l'onglet du navigateur lorsque la page Web concernée n'est pas ouverte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activer le suivi du comportement de l'utilisateur	Option permettant d'activer la collecte de l'analyse de l'expérience utilisateur à partir des utilisateurs de votre Engagement Messenger. Cette option n'est disponible que si vous activez le module d'extension Service Portal Analytics (com.glide.service-portal.analytics) dans votre instance ServiceNow. **Remarque :** Si vous mettez à jour le nom de votre module Engagement Messenger après l'activation du suivi du comportement de l'utilisateur, le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur affichera le nom du module d'origine, pas le nom mis à jour.
En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer la fonctionnalité Recommandations proactives pour Engagement Messenger. Pour plus d'informations, consultez Configuration de Recommandations proactives pour Engagement Messenger.	
Fonctionnalités	
Voir Configurer la configuration de la fonctionnalité de Engagement Messenger.	
Implémenter	
URL des sites Web	Liste séparée par des virgules des URL des sites Web où vous souhaitez déployer la messagerie. Par exemple, https://www.example.com, https://www.yourwebsiteurl.com
Type d'authentification	Type d'authentification pour cette messagerie incorporée. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Aucun ○ Basé sur SAML (Security Assertion Markup Language) ○ Basé sur OIDC (Open ID Connect) Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour la messagerie de votre site Web, définissez ce champ sur **Aucun**. Assurez-vous de créer un fournisseur d'identité (IdP) pour le type d'authentification que vous sélectionnez dans ce champ. Pour plus d'informations, consultez Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Marques avancées	
Couleur du texte du lien hypertexte	Couleur du texte utilisée pour les liens hypertexte dans Messenger.
Icône Retour en arrière	L'icône qui permet à l'utilisateur de naviguer vers la page précédente apparaît dans l'en-tête de la messagerie. La taille de l'icône est de 24x24.
Icône de fermeture	Cette icône apparaît dans l'en-tête de la messagerie et permet à l'utilisateur de fermer la messagerie. La taille de l'icône est de 16X16.
Icône Rechercher la liste	L'icône apparaît dans l'en-tête de la messagerie qui permet d'effectuer une recherche dans une liste. La taille de l'icône est de 16X16.
Icône Agrandir	L'icône apparaît dans l'en-tête et permet à l'utilisateur de développer la messagerie pour accéder aux informations. La taille de l'icône est de 16X16.
Icône Réduire	L'icône apparaît dans l'en-tête de la messagerie et permet à l'utilisateur de réduire une messagerie développée. La taille de l'icône est de 16X16.
Icône Démarrer la messagerie instantanée	L'icône apparaît dans l'en-tête de la messagerie et permet à l'utilisateur de démarrer une conversation de messagerie instantanée avec un agent concernant son ticket ou la visite d'un technicien. La taille de l'icône est de 16X16.
Icône de menu Filtrer	L'icône apparaît en haut de la page de liste et permet à l'utilisateur d'appliquer des filtres pour obtenir le résultat souhaité. La taille de l'icône est de 24x24.
Icône Filtres appliqués	L'icône apparaît en haut de la page de liste et affiche l'icône des filtres appliqués dans la messagerie. La taille de l'icône est de 24x24.
Remarque : La configuration avancée de la marque n'est disponible que dans la vue de formulaire.	

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Instructions par e-mail** pour informer votre administrateur de sécurité d'effectuer les tâches suivantes :
   a. Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.
   b. Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger.
   c. Créer des en-têtes de réponse HTTP pour Engagement Messenger.

Remarque :
Engagement Messenger étend les options du portail de services qui ne prennent pas en charge Séparation de domaine. Pour plus d'informations, consultez Domain separation and Service Portal . Toutefois, d'autres tables utilisées dans Engagement Messenger peuvent prendre en charge Séparation de domaine en fonction des configurations avec lesquelles elles sont créées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Une nouvelle configuration de messagerie est créée et répertoriée dans le module Modules de l'application Engagement Messenger .

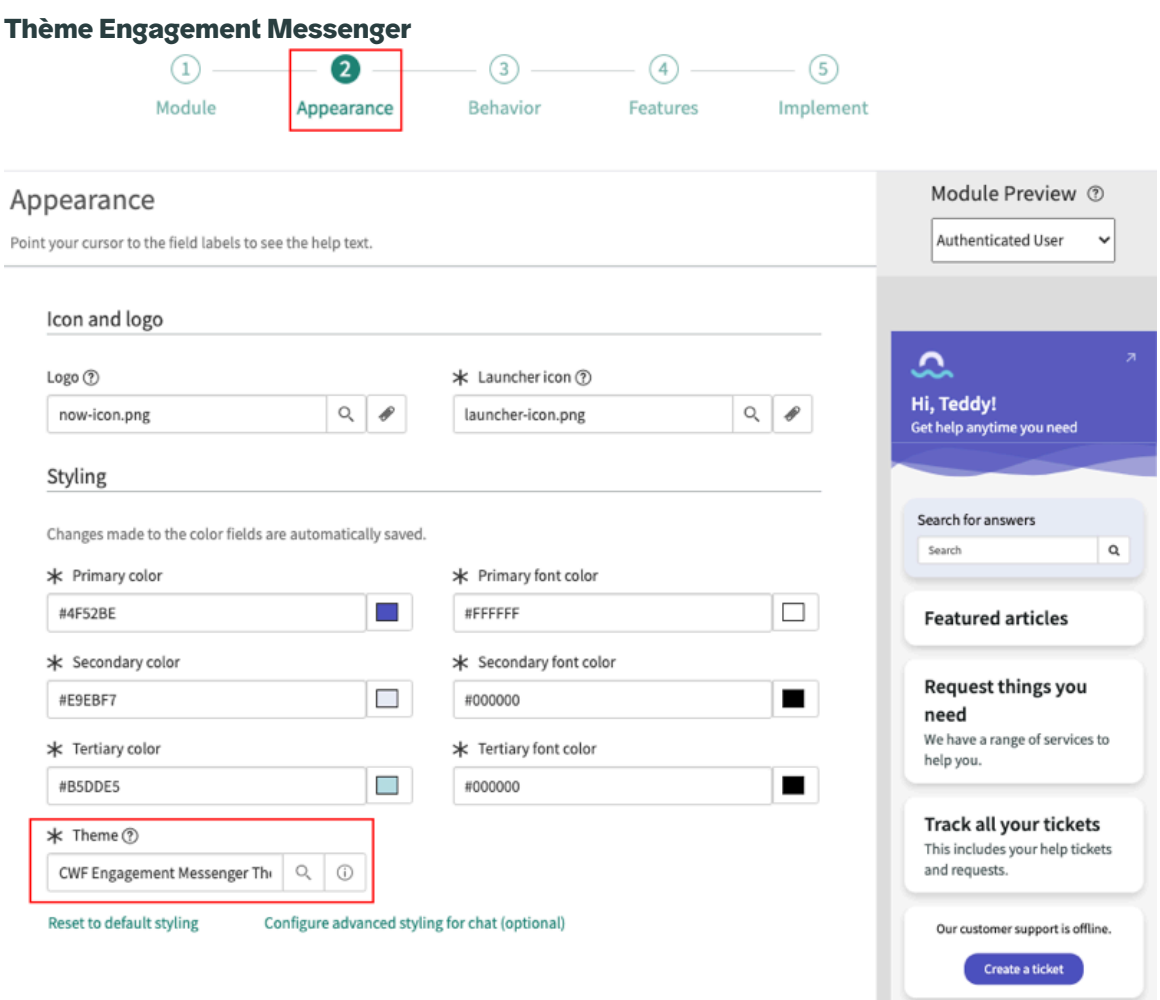
Que faire ensuite

1. Propriétés du Engagement Messenger.
2. configurer les fonctionnalités de Engagement Messenger.
3. Partagez le code du module de messagerie avec votre développeur à l'aide du **code d'e-mail** à intégrer Engagement Messenger sur votre site Web.
4. Voici les changements de formatage avancés qui sont disponibles en tant que configuration optionnelle dans Engagement Messenger :
   - Exigences de thème de module Engagement Messenger pour réutiliser le thème du portail de services afin de personnaliser l'apparence visuelle dans Engagement Messenger.
   - Tailles de police par défaut pour le texte des résultats de recherche dans Engagement Messenger.

Exigences de thème de module Engagement Messenger

Vous pouvez définir un thème que vous pouvez appliquer à un module Engagement Messenger. Un thème vous permet de définir un style supplémentaire à Engagement Messenger dans votre site Web.

Vous pouvez sélectionner le thème de votre Engagement Messenger dans la section Apparence de la configuration guidée.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un thème que vous souhaitez utiliser pour votre module de messagerie doit répondre aux critères suivants :

- L'en-tête doit être défini en tant qu'**en-tête CE CWF**
- Il doit contenir le `/scripts/sn_csm_ec.js` inclut dans le JS
- Il doit contenir les `cwf_ec_theme_inline_css` et `sp-theme-la-jolla.css` inclus dans le CSS

Tailles de police par défaut pour le texte des résultats de recherche dans Engagement Messenger

Définissez des tailles de polices pour les résultats de recherche Normal et Genius afin de modifier l'apparence du texte dans Engagement Messenger sur différents appareils.

Remarque :
Le rôle ec_admin est nécessaire pour modifier la configuration par défaut.

Types de recherche et configurations par défaut dans Engagement Messenger

Type de recherche	Configuration par défaut
Recherche normale dans la base de connaissances et le catalogue	Voici les paramètres de taille de police des résultats de recherche normale par défaut : • Grand pour le titre • Moyen pour le résumé **Remarque :** • Ce paramètre pour les bases de connaissances se trouve dans le script de `em_kb_search_template` modèle. • Ce paramètre pour Catalogue se trouve dans le script de `em_catalog_search_template` modèle. La taille par défaut de la police du texte de correction orthographique automatique est moyenne. **Remarque :** La configuration par défaut est définie dans le widget de recherche à facettes.
Recherche Genius dans la base de connaissances et le catalogue	Voici les paramètres de taille de police des résultats de recherche Genius par défaut : • Petit pour l'identificateur • Grand pour l'en-tête • Moyen pour le résumé

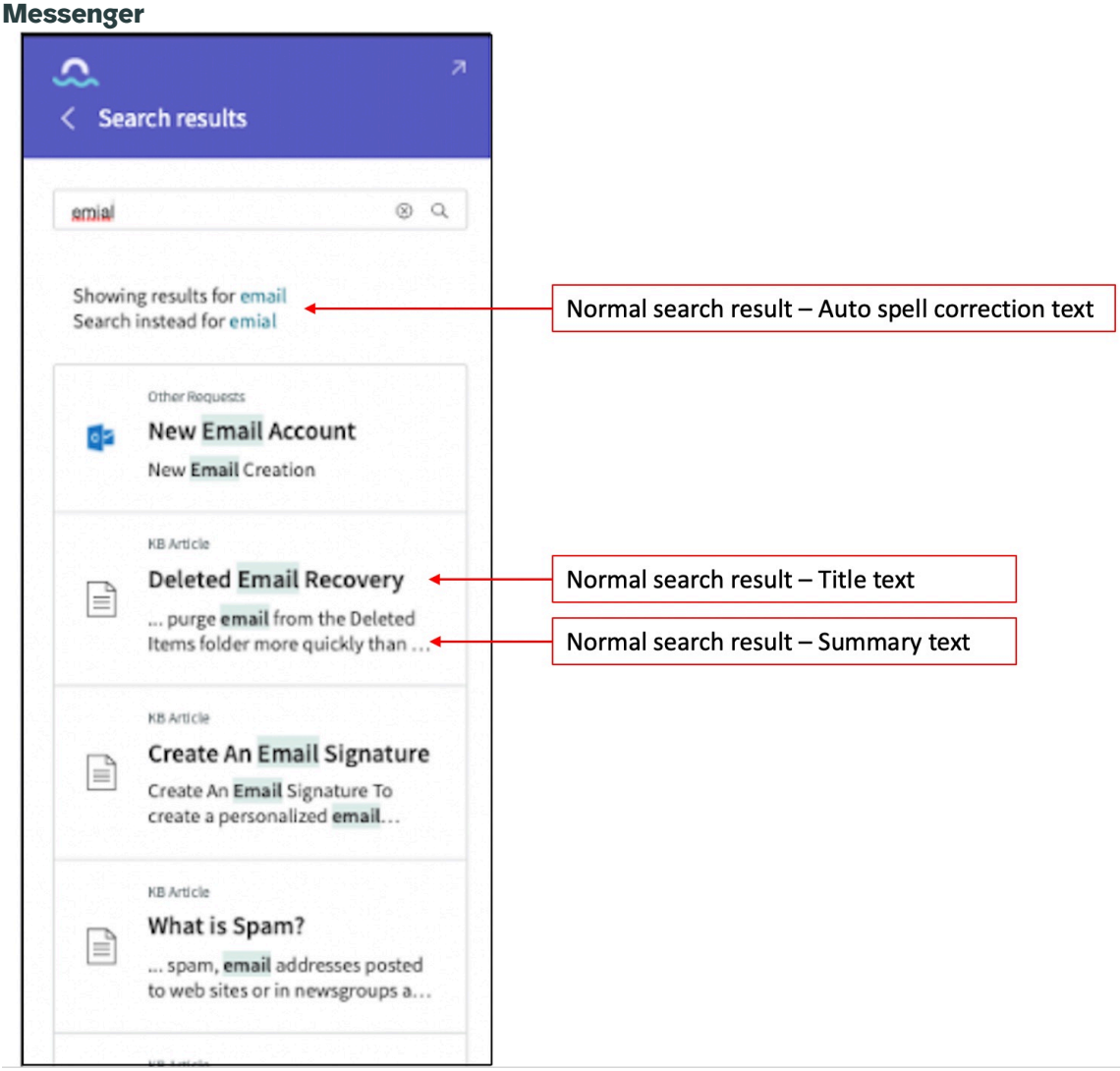
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de recherche et configurations par défaut dans Engagement Messenger (suite)

Type de recherche	Configuration par défaut
	Remarque : • Ce paramètre pour les bases de connaissances se trouve dans le script de *em_qa_genius_results_template* modèle. • Ce paramètre pour Catalogue se trouve dans le script de *em_catalog_genius_results_template* modèle.

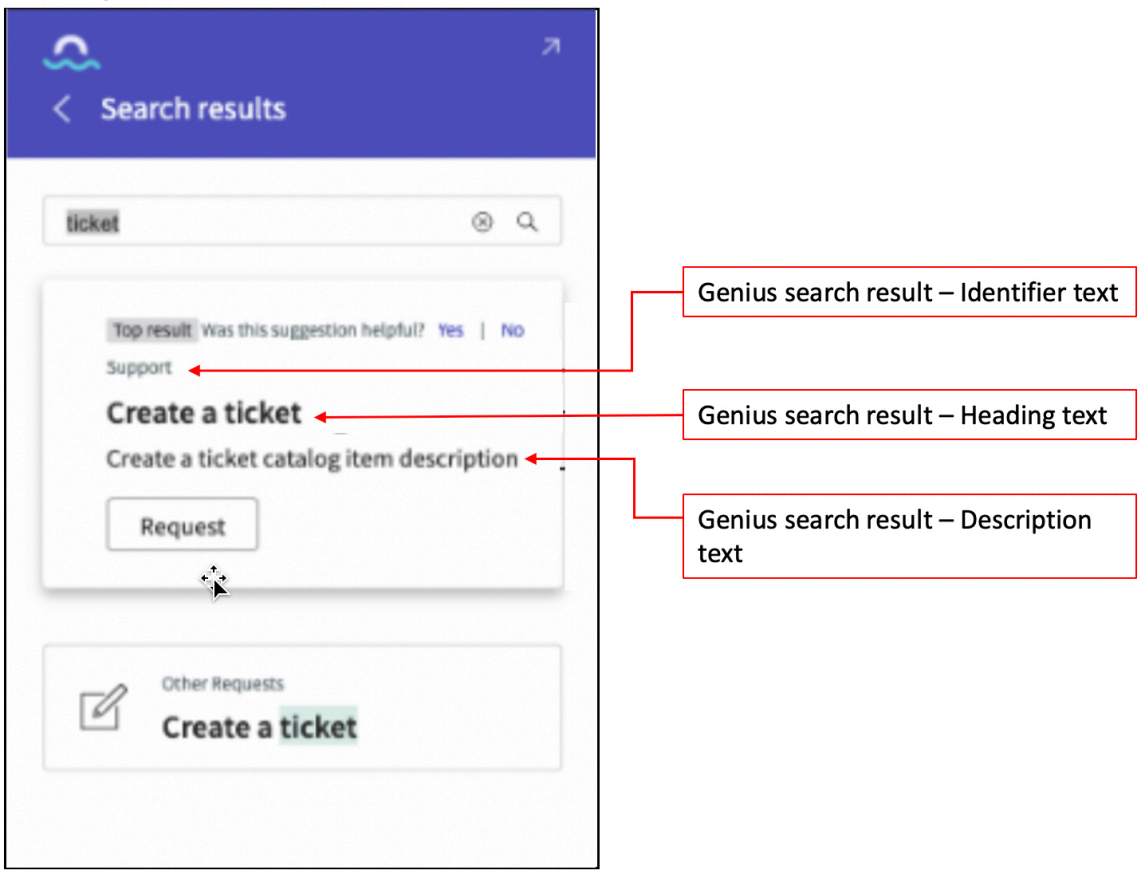
Apparence du texte des résultats de recherche normale dans Engagement Messenger



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Apparence du texte des résultats de recherche Genius dans Engagement Messenger



Changer le mode de messagerie instantanée par défaut pour la fonctionnalité de messagerie instantanée

Définissez le mode de messagerie instantanée asynchrone via une fenêtre de messagerie instantanée ou le mode synchrone via la messagerie comme mode de messagerie instantanée par défaut de la fonctionnalité de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans la colonne Modifier le Engagement Messenger**module** de la page Modules, sélectionnez **Modifier**.
3. Sur la page Configurer Engagement Messenger le module, sélectionnez **Fonctionnalités**.
4. Activez la fonctionnalité de messagerie instantanée en activant la **messagerie instantanée** dans le volet Paramètres des fonctionnalités.
5. Dans le formulaire Messagerie instantanée, dans la section **Paramètres globaux de la messagerie instantanée** , sélectionnez **Modifier le mode par défaut pour la messagerie instantanée**.
   La page Canal de messagerie s'ouvre dans un nouvel onglet.
6. Dans le champ Type, sélectionnez le mode de messagerie instantanée par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour activer la messagerie instantanée synchrone afin d'engager une conversation en temps réel via une fenêtre de messagerie **instantanée, sélectionnez Messagerie instantanée**.
- Pour permettre à la messagerie instantanée asynchrone de s'engager dans des conversations de longue durée par messagerie sans être en ligne simultanément, sélectionnez **Messagerie**.

  Pour plus d'informations, consultez Configure asynchronous chat for the web channel .

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les notifications par e-mail pour les messages de messagerie instantanée non lus

Envoyer des résumés d'e-mail avec tous les messages non lus lorsque l'utilisateur n'est pas actif pendant une conversation de messagerie instantanée pendant une durée spécifiée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez envoyer des résumés d'e-mail à un ou plusieurs utilisateurs authentifiés qui sont vérifiés par un agent actif.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans la colonne Modifier le Engagement Messenger**module** de la page Modules, sélectionnez **Modifier**.
3. Sur la page Configurer Engagement Messenger le module, sélectionnez **Fonctionnalités**.
4. Activez la fonctionnalité de messagerie instantanée en activant la **messagerie instantanée** dans le volet des paramètres de fonctionnalité.
5. Dans le formulaire Messagerie instantanée, dans les **paramètres de messagerie instantanée Global**, sélectionnez **Notifications par e-mail pour les messages non lus**.
   La page E-mails d'activité manquée s'ouvre dans un nouvel onglet.
6. Activez l'envoi de notifications par e-mail de messagerie instantanée en activant l'option **E-mail d'activité manquée** .
7. Dans la liste déroulante Seuil hors ligne, définissez la durée pendant laquelle l'utilisateur est inactif avant d'envoyer la notification par e-mail.
   - 15 minutes (par défaut)
   - 2 heures
   - 8 heures
   - Personnalisé
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Envoie automatiquement des notifications par e-mail pour les messages de messagerie instantanée manqués dans l'intervalle de temps spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Engagement Messenger sur un site web lorsque les cookies d'applications tierces sont bloqués

Configurez une URL personnalisée pour l'instance ServiceNow afin d'empêcher les navigateurs Web de se bloquer Engagement Messenger lorsque les iFrames d'origine croisée et les cookies tiers sont bloqués.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension URL personnalisée (com.snc.customurl). Pour plus d'informations, consultez Activer les URL personnalisées .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les dernières versions des navigateurs, y compris Safari et Chrome, disposent de fonctionnalités de sécurité de navigateur améliorées. Par défaut, les fonctions de sécurité du navigateur bloquent les cookies tiers qui aident à empêcher le chargement d'une application tierce sur un site Web. Si vous n'utilisez pas d'URL personnalisée, le navigateur traite la messagerie comme une application tierce lorsqu'elle est intégrée dans un site Web parent. Pour éviter que Messenger ne soit bloqué par le navigateur, vous devez définir une URL personnalisée pour l'instance afin qu'elle ServiceNow corresponde au domaine Messenger avec le domaine du site Web. À l'aide d'une URL personnalisée, le navigateur traite la messagerie comme une application propriétaire plutôt que comme une application tierce. Les restrictions de sécurité du navigateur Web bloquent la messagerie pour les raisons suivantes :

- Le navigateur Web bloque les iframes d'origine croisée lorsque le domaine de l'URL utilisée dans l'iframe ne correspond pas au domaine du site Web lui-même.

  Remarque :
  Engagement Messenger Utilise un iframe pour charger l'interface de Messenger sur un site Web tiers.

- Le navigateur Web traite les cookies de Messenger comme des cookies tiers et les bloque.

  Remarque :
  Engagement Messenger utilise des cookies pour activer des fonctionnalités telles que l'authentification, les recommandations, l'aide proactive, etc.

Remarque :
L'URL personnalisée est principalement configurée pour obtenir une URL de marque pour l'instance, les portails et le ServiceNow module EM qui correspond à votre URL de domaine.

Vous devez ajouter un enregistrement CNAME aux enregistrements DNS du domaine de votre site Web où Engagement Messenger est intégré et le définir comme URL de votre ServiceNow instance. Par exemple, dans le serveur de noms de acme.com, créez une entrée

```
support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com
```

où acme.service-now.com est l'instance ServiceNow et acme.com est votre site Web sur lequel Engagement Messenger est intégré.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **URL personnalisée** > **URL personnalisées**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire URL personnalisée, dans le champ **Nom de domaine** , saisissez l'enregistrement CNAME (votre URL personnalisée) que vous avez défini comme URL d'instance ServiceNow .
4. Sélectionnez **Créer**.

> **Remarque :**
> L'activation de la nouvelle URL personnalisée prend environ six heures.

5. **Facultatif :** Une fois l'URL personnalisée active, dans le formulaire URL personnalisée, cochez la case **Définir l'URL d'instance** pour activer l'URL personnalisée en tant qu'URL d'instance.
6. Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier HTML de la page Web sur votre site Web où vous intégrez Engagement Messenger.
7. Dans le code, remplacez l'URL du site Web existante par une URL personnalisée.
8. Enregistrez le fichier.

Résultats
Engagement Messenger se charge sur un site Web tiers.

Example:
Le code suivant inclut un exemple d'URL qui contient support.acme.com en tant qu'URL personnalisée.

URL personnalisée dans le code

```
<script src="https://support.acme.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=4.0.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: 'https://support.acme.com/#<module_id>,
    loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

Information associée

- Définir une URL personnalisée comme URL d'instance
- Association d'URL personnalisées à votre instance
- Erreurs et correctifs d'URL personnalisée

Mettre à jour les URL de lancement Engagement Messenger vers la dernière version

Mettez à jour la version du Engagement Messenger code utilisé pour l'intégrer Engagement Messenger dans votre site Web ou pour lancer des fonctionnalités automatiquement avec Engagement Messenger.

Avant de commencer
Rôle requis : Administrateur de site Web

Procédure

1. Ouvrez le fichier HTML de la page Web sur le site Web où vous intégrez Engagement Messenger.
2. Modifiez le numéro de version existant en `v=3.1`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple :

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

3. Enregistrez le fichier.

Propriétés du Engagement Messenger

Vous pouvez configurer les propriétés système pour votre module Engagement Messenger afin de pouvoir activer Agent virtuella messagerie instantanée, l'authentification unique multifournisseur (SSO) et pour définir une valeur de délai d'attente de la session de l'utilisateur.

Propriétés installées avec Engagement Messenger

Après avoir configuré un module Engagement Messenger, définissez les propriétés système suivantes en fonction de la configuration de votre module de messagerie.

Conseil :
Dans le filtre de navigation, entrez sys_properties.list pour afficher la liste de toutes les propriétés système et rechercher la propriété que vous voulez mettre à jour.

Propriétés et descriptions du module Engagement Messenger

Propriété	Description
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Après avoir activé le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot), vous devez utiliser la *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* propriété système pour activer la configuration de la stratégie frame-ancestors pour le site web sur lequel vous souhaitez héberger Engagement Messenger. Définissez la valeur de la *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* propriété système « self » <URL de votre site Web>. Par exemple, « self » https://www.example.com • Type : chaîne • Valeur : soi • Emplacement : propriétés système
glide.authenticate.multisso.enabled	Définissez la propriété système sur vrai pour activer l'authentification *glide.authenticate.multisso.enabled* unique (SSO) de plusieurs fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés et descriptions du module Engagement Messenger (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur : soi • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour votre portail de service client, vous pouvez ignorer cette configuration.
Délai d'expiration de la session utilisateur `glide.ui.session_timeout`	Définissez une valeur de délai d'attente de la session de l'utilisateur pour la propriété système `glide.ui.session_timeout` sur une valeur supérieure ou égale au délai d'attente de votre site web. • Type : nombre entier • Valeur : 30 • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour votre portail de service client, vous pouvez ignorer cette configuration.
`sn_customerservice.emails.customportal`	Définissez l'URL de votre portail d'assistance clientèle tiers afin que les e-mails de notification que vos clients reçoivent contiennent des URL qui les redirigent vers l'enregistrement de demande exact qu'ils ont soumis. Ces e-mails de notification sont envoyés dans des scénarios tels que la soumission d'un ticket, la demande d'un service, la demande d'un technicien sur site ou la réservation d'un rendez-vous de visite. • Type : chaîne • Valeur : aucune • Emplacement : propriétés système Par exemple, si votre portail d'assistance clientèle est https://www.example.com/support, définissez la valeur de la propriété sur https://www.example.com/support.
`sn_csm_ec.proactive_inactivity_time`	Définissez la période d'inactivité (en secondes) pour déclencher une aide proactive dans Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés et descriptions du module Engagement Messenger (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur : 2 • Emplacement : propriétés système
`glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url`	La propriété contient une liste des enregistrements du portail de services séparés par des virgules sys_ids. Pour tout enregistrement de portail spécifié dans cette propriété, le lien de l'article s'affichera avec le paramètre URL sysparm_number au lieu de sys_kb_id. • Type : chaîne • Valeur : aucune • Emplacement : propriétés système

Traduction automatique

Configurer la configuration de la fonctionnalité de Engagement Messenger

Configurez les fonctionnalités de afin de pouvoir modifier les paramètres par défaut en fonction des Engagement Messenger besoins de vos clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Vous devez configurer Engagement Messenger avant de configurer ses fonctionnalités. Pour plus d'informations, consultez Configurer Engagement Messenger.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'apparence des fonctionnalités de Engagement Messenger, leurs dispositions d'affichage et leur comportement pour vos clients.

Utilisez la section Fonctionnalités de la configuration guidée pour personnaliser la configuration de la messagerie. Affichez un aperçu en direct de ce à quoi Engagement Messenger ressemblerait dans votre site Web tiers. Vous pouvez également regarder la vidéo de l'académie pour comprendre les fonctionnalités globales de Engagement Messenger.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans la colonne Modifier le module du module de messagerie que vous souhaitez configurer, sélectionnez **Modifier**.
   La vue de configuration guidée s'affiche.
3. Dans la section Fonctionnalités de la configuration guidée, activez ou désactivez une fonctionnalité à l'aide de la commutation ( ) sur la carte de fonctionnalité.
4. Ouvrez l'une des fonctionnalités suivantes et modifiez les valeurs :
   - Message d'accueil : voir Configuration de la fonctionnalité Message d'accueil.
   - Connaissances : voir Configuration de la fonctionnalité Connaissances.
   - Rechercher : voir Configuration de la fonctionnalité Rechercher.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ticket : voir Configuration de la fonctionnalité Gestion des tickets.
- Catalogue : voir Configuration de la fonctionnalité Catalogue.
- Service sur site : voir Configuration de la fonctionnalité Service sur site.
- Visite : voir Configurer la fonctionnalité Visite.
- Converser avec un agent : voir Champs de formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée.

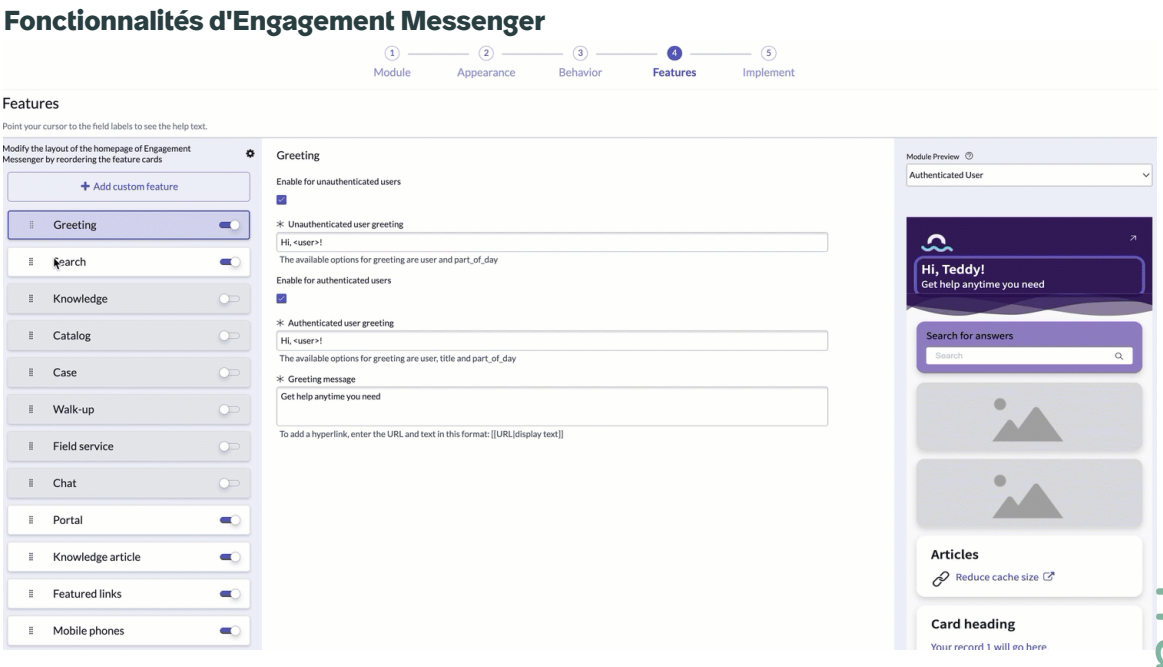
  Remarque :
  À partir de la mise en production, les liens vers l'article de la base de Yokohama connaissances, l'élément de catalogue et le ticket envoyés par peuvent être ouverts dans Engagement Messenger. Vous pouvez configurer la façon dont les liens doivent être ouverts dans une messagerie. Pour plus d'informations, voir Création d'une préférence de lien intelligent .

- Cartes configurables : reportez-vous à la section Configurer la fonctionnalité Cartes configurables.
- Rappel : Voir Formulaire Configuration de la fonctionnalité de rappel.

5. **Facultatif :** Vous pouvez également ajouter une fonctionnalité à la section **Fonctionnalités** à l'aide de cartes configurables.
   a. Sélectionnez **Ajouter une fonctionnalité personnalisée**.
   b. Saisissez le nom de la fonctionnalité et sélectionnez le type de fonctionnalité.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer la fonctionnalité Cartes configurables.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. **Facultatif :** Modifiez l'ordre d'affichage des fonctionnalités en réorganisant les cartes de fonctionnalité. Vous pouvez voir la mise en page modifiée de la page d'accueil de votre Engagement Messenger dans l'aperçu en direct du module.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Engagement Messenger étend les options du portail de services qui ne prennent pas en charge Séparation de domaine. Pour plus d'informations, consultez (Domain separation and Service Portal). Toutefois, d'autres tables utilisées dans Engagement Messenger peuvent prendre en charge Séparation de domaine en fonction des configurations avec lesquelles elles sont créées.

Que faire ensuite

Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.

Activer AI Search dans Engagement Messenger pour les utilisateurs non authentifiés

Activez l'expérience AI Search dans Engagement Messenger pour que les utilisateurs non authentifiés puissent consulter l'ensemble des résultats de recherche les plus pertinents.

Avant de commencer

Vous devez configurer AI Search pour Engagement Messenger avant de l'activer pour un utilisateur non authentifié. Pour plus d'informations, voir Configuration de la fonctionnalité Rechercher.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur, vous devez activer les widgets Recherche de la page d'accueil EC AI, Recherche de suggestion automatique et Assistant de recherche IA dans Engagement Messenger pour activer l'aptitude Recherche IA pour les utilisateurs non authentifiés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets**.
2. Recherchez et ouvrez le widget de **recherche de la page d'accueil AI EC**.
3. Cochez la case **Public**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Activez les widgets de recherche de suggestion automatique et AI Search Assist. (pour en savoir plus, consultez Activer AI Search dans les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour les utilisateurs non authentifiés) ;

Configurer le comportement par défaut de Engagement Messenger

Configurez le comportement par défaut pour Engagement Messenger définir les paramètres par défaut pour Notification, Recommandations et Proactif.

Avant de commencer

Configurer Engagement Messenger.

Utiliser Engagement Messenger le code intégré pour intégrer des recommandations proactives sur une page Web.

Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Sélectionnez le module Engagement Messenger que vous souhaitez installer sur votre site Web.
3. Dans la colonne Modifier le module, sélectionnez **Modifier**.
4. Dans le module de configuration d'Engagement Messenger, sélectionnez l'onglet **Comportement**.
5. Dans l'onglet **Comportement**, configurez les paramètres **Recommandations** et **Proactives** pour définir les fonctions Engagement Messenger.
   Pour plus d'informations, consultez Configuration de Recommandations proactives pour Engagement Messenger.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur la personnalisation du comportement de notification, consultez Configurer Engagement Messenger.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configuration de Recommandations proactives pour Engagement Messenger

La fonctionnalité Recommandations proactives vous permet d'afficher des suggestions basées sur le contexte en temps réel et de configurer l'expérience de recommandations sur Engagement Messenger.

Remarque :
Pour intégrer Recommandations proactives sur une page Web, vous devez activer les recommandations dans le code intégré de Engagement Messenger.

Formulaire de configuration des paramètres de recommandations

Champ	Description
Activer les recommandations	Option permettant d'afficher ou de masquer les recommandations.
Texte de titre	Titre de l'écran de recommandation dans la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration des paramètres de recommandations (suite)

Champ	Description
Texte de sous-titre	Texte utile sur les recommandations qui s'affiche en haut de l'écran des recommandations.
Afficher la barre de recherche	Option permettant d'afficher la barre de recherche sur la page Recommandation, laquelle vous permet de rechercher dans le contenu en plus des recommandations fournies.
Nombre maximal de recommandations	Nombre maximal de recommandations à afficher sur l'écran des recommandations.
Texte de lien pour des recommandations supplémentaires	Texte du lien qui permet à l'utilisateur d'afficher des recommandations supplémentaires.
Texte du lien pour Engagement Messenger	Texte affiché dans le pied de page de la messagerie pour activer la navigation vers la page d'accueil de Engagement Messenger. Utilisez le format [[texte d'affichage]] pour ajouter un lien interactif à la messagerie.
• Si Recherche IA ne renvoie aucune recommandation, la page d'accueil de Engagement Messenger s'affiche. • Vous devez activer Recherche IA pour mettre les recommandations à la disposition des utilisateurs.	

Formulaire de configuration des paramètres proactifs

Champ	Description
Type	Type d'affichage permettant de montrer les suggestions de manière proactive sur la messagerie après 30 secondes d'inactivité. Sélectionnez **Aucun** pour désactiver le comportement proactif.
Choisir un type d'animation	Type d'animation de l'icône de lanceur qui s'active lorsque l'utilisateur est inactif. • Onduler (comme une vague) • Rebondir
Afficher une info-bulle au-dessus de l'icône	Option permettant d'afficher le message d'info-bulle au-dessus de l'icône du lanceur.
Texte d'info-bulles	Message affiché dans l'info-bulle.
Proposer une recherche	
Texte de titre	Titre du widget qui s'affiche lorsque l'option **Recherche d'offre** est sélectionnée comme type d'aide proactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration des paramètres proactifs (suite)

Champ	Description
Texte de sous-titre	Description du widget qui apparaît sur le corps du widget et sous le texte du titre.
Texte d'espace réservé	Texte d'espace réservé qui apparaît dans la zone de recherche.
Proposer une messagerie instantanée	
Texte de titre	Titre du widget dans la messagerie.
Texte de sous-titre	Description du widget dans la messagerie.
Étiquette du bouton de la messagerie instantanée	Étiquette du bouton qui s'affiche pour que l'utilisateur démarre la conversation.
Proposer la recommandation que vous avez configurée	
Sélectionnez l'option **Proposer la recommandation que vous avez configurée** pour afficher de manière proactive les recommandations d'articles de la base de connaissances et d'éléments de catalogue selon la configuration dans la section Recommandations.	
Remarque : Recherche IA doit être activé pour les options Proposer une recherche et Offrir la recommandation que vous avez configurée.	

Utiliser Engagement Messenger le code intégré pour intégrer des recommandations proactives sur une page Web

Modifiez le code incorporé de Engagement Messenger pour activer les recommandations et transmettre la requête de recherche pour les recommandations basées sur Recherche IA.

Avant de commencer

- Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web.
- Activer un module Engagement Messenger.
- Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Sélectionnez le Engagement Messenger module que vous souhaitez installer sur votre site web.
3. Dans la colonne Modifier le module, sélectionnez **Modifier**.
4. Dans le module Configurer Engagement Messenger, sélectionnez l'onglet **Implémenter** .
5. Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier HTML de la page Web sur votre site Web où vous intégrez Engagement Messenger.
6. Dans l'onglet **Implémenter** , copiez le code de la section Code incorporé.
7. Collez le code que vous avez copié dans le fichier texte avant la balise body de fermeture.
8. Activez les recommandations pour une page spécifique dans Messenger en ajoutant le paramètre `enableRecommendations : true` dans le code incorporé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un utilisateur saisit un terme de recherche dans Engagement Messenger, la slug d'URL du site Web (la dernière partie de l'URL) est incluse par défaut dans la requête de recherche. Les conditions de slug d'URL pour la requête de recherche saisie dans la barre de recherche de Messenger sont les suivantes :

- Si une seule barre oblique se trouve à la fin de l'URL, aucun terme de recherche n'est sélectionné. Par exemple, https://example.service-now.com/.
- Si un terme est entouré de barres obliques à la fin de l'URL, le texte joint est considéré comme un terme de recherche. Par exemple, dans la https://example.service-now.com/product-xyz/ URL, le produit xyz est considéré comme un terme de recherche.
- Si une seule barre oblique est suivie d'un texte, ce texte est considéré comme un terme de recherche. Par exemple, dans l'URL, https://example.service-now.com/search_string chaîne de recherche est considérée comme un terme de recherche.

La slug d'URL permet de déduire la requête de recherche comme suit :

- Tous les caractères spéciaux sont remplacés par un espace. Par exemple, dans la https://example.service-now.com/product-xyz URL, le terme de recherche est « produit xyz ».
- Toute extension de fichier est ignorée. Par exemple, dans la https://example.service-now/product.html URL, le terme de recherche est « produit ».

9. Activez les recommandations au niveau du module.
   a. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
   b. Sélectionnez votre Engagement Messenger module.
   c. Sélectionnez **Modifier**.
   d. Dans le module de configuration d'Engagement Messenger, sélectionnez l'onglet **Comportement**.
   e. Activez le commutateur **Activer les recommandations** .
10. **Facultatif :** Ajoutez une logique personnalisée lors du passage d'un paramètre de Recherche IA requête de recherche en transmettant un rappel de fonction comme valeur d'un paramètre getAISRecommendationsContext.
    L'exemple suivant montre le code modifié pour générer des recommandations proactives avec la logique personnalisée de transmission d'une requête de contexte de recherche.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true,
           getAISRecommendationsContext: function getSearchQuery(){
           //Insert your code here to fetch the search query string return product xyz
}

 };
 </script>
```

11. Enregistrez et publiez le fichier HTML.

Résultats

Engagement Messenger Affiche des recommandations en fonction du contexte fourni par le site web tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
L'exemple suivant montre le code modifié pour générer des recommandations proactives par défaut pour le contexte par défaut.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true
          }

 };
 </script>
```

Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger

Créez un IdP pour votre Engagement Messenger afin que vous puissiez activer l'authentification du client. Vous pouvez créer un IdP pour le type d'authentification OIDC (OpenID Connect) ou SAML (Security Assertion Markup Language).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous avez précédemment configuré un IdP, vous pouvez ignorer cette tâche et réutiliser l'IdP existant.

Remarque :
Si vous avez configuré plusieurs IdP sur votre instance et que vous souhaitez sélectionner un IdP spécifique pour votre Engagement Messenger module, procédez comme suit :

- Activer Engagement Messenger sur un site web lorsque les cookies d'applications tierces sont bloqués
- Custom URL with Identity Provider
- Si vous avez plusieurs IdP sur votre instance :
  - Dans le cas du type d'authentification OIDC, le jeton d'ID généré doit contenir l'ID client d'un enregistrement IdP par rapport auquel l'authentification est requise.
  - En cas de type d'authentification SAML, définissez l'enregistrement IdP particulier comme IdP de redirection automatique.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer la connexion et la déconnexion automatiques pour Engagement Messenger .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **Fournisseurs d'identité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **OpenID Connect** ou **SAML**.
   - Si vous sélectionnez **OpenID Connect**, suivez la procédure de la section Créer une configuration OpenID Connect (OIDC) pour Single Sign-On (SSO).
   - Si vous sélectionnez **SAML,** suivez la procédure de l'étape 3 dans Créer et mettre à jour des fournisseurs d'identité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Lorsque les clients se connectent à votre site Web dans lequel Engagement Messenger est déployé, ils doivent également s'authentifier au sein de la messagerie. L'authentification de l'utilisateur est effectuée à l'aide du même IdP utilisé pour authentifier la connexion du client à votre site Web.

  Vous devez vérifier que les clients de votre site web sont également ajoutés à votre fournisseur d'authentification OIDC ou SAML pour l'instance ServiceNow .

- Activez les demandes entre les domaines entre Engagement Messenger et votre site Web. Pour plus d'informations, consultez Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger.

Information associée

Comment configurer le fournisseur OIDC sur l'instance ServiceNow

Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger

Configurez une règle de partage des ressources interorigines (CORS) pour permettre les demandes multidisciplinaires entre Engagement Messenger et votre site Web dans lequel vous souhaitez déployer la messagerie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Effectuez les tâches suivantes :

- Configurer Engagement Messenger.
- Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'API Engagement Messenger et l'URL de votre site Web pour créer une règle CORS.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **Règles CORS**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle CORS

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle CORS.
Application	Le périmètre de l'application pour cet enregistrement.
API REST	Engagement Messenger L'API REST à laquelle s'applique cette règle CORS. Définissez ce champ sur l'**API centre d'engagement [sn_csm_ec/engagement_center_api]**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Domaine	Domaine qui envoie la demande à cette API REST. Définissez cette valeur de champ sur l'URL du site Web dans lequel vous souhaitez déployer la messagerie. Par exemple, **https://www.example.com**.
Durée maximale	Nombre de secondes pour mettre en cache la session client. Après une première demande CORS, les demandes ultérieures du même client dans ce délai ne nécessitent pas de message préliminaire. Si vous ne spécifiez pas de valeur, la valeur par défaut 0 indique que toutes les demandes requièrent un message préliminaire.
Méthodes HTTP	Méthodes HTTP autorisées. Activez les méthodes GET et POST.
En-têtes HTTP	Liste des en-têtes HTTP séparés par des virgules à envoyer dans la réponse. Vous pouvez laisser ce champ vide.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer des en-têtes de réponse HTTP pour Engagement Messenger.

Créer des en-têtes de réponse HTTP pour Engagement Messenger

Configurez une paire nom-valeur pour les en-têtes de réponse HTTP pour le module Engagement Messenger. La possibilité de configurer et de transmettre des en-têtes de réponse permet une gestion spécifique du contenu de la page par un client, ; il s'agit le plus souvent d'un navigateur.

Avant de commencer

- Configurer Engagement Messenger.
- Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.
- Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger.
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'API Engagement Messenger et l'URL de votre site Web pour créer une règle CORS.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **En-têtes des réponses HTTP**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'en-tête de réponse HTTP

Champ	Description
Actif	Option pour indiquer que cette configuration d'en-tête de réponse HTTP est active.
Application	Le périmètre de l'application pour cet enregistrement.
S'applique à	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Sélectionnez **Type spécifique** pour indiquer que cette configuration d'en-tête de réponse HTTP est destinée au type et à l'enregistrement spécifiques que vous sélectionnez dans les champs **Type** et **Enregistrement**.
Type	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Sélectionnez **Service Portal** pour indiquer que les enregistrements sont associés à Portail de services.
Enregistrement	Enregistrement de module Engagement Messenger auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Sélectionnez un enregistrement : **a.** Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) pour accéder au formulaire contextuel Sélectionner le document. **b.** Dans le champ **Nom de table**, assurez-vous que la valeur est définie sur **Service Portal**. **c.** Dans le champ **Document**, cliquez sur l'icône Rechercher ( ). **d.** Dans la liste des enregistrements Service Portal, sélectionnez le module de messagerie que vous avez configuré. **e.** Cliquez sur **OK**.
Nom	Nom de la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Définissez cette valeur de champ sur **Content-Security-Policy**.
Valeur	Valeur de la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP. Définissez cette valeur de champ sur **frame-ancestors 'self' <entrer l'URL de votre site Web>**. Par exemple, **frame-ancestors 'self' https://www.example.com**.
Description	Description détaillée de l'en-tête de réponse HTTP.

Que faire ensuite

Activer un module Engagement Messenger

.

Information associée

En-têtes des réponses HTTP

Activer un module Engagement Messenger

Activez le module Engagement Messenger que vous avez configuré de sorte que vous puissiez l'incorporer à votre site Web.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Effectuez les tâches suivantes :

- Configurer Engagement Messenger.
- Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.
- Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger.
- Créer des en-têtes de réponse HTTP pour Engagement Messenger.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À moins qu'un module de messagerie ne soit activé, il ne sera pas disponible pour utilisation par vos clients dans votre site Web tiers.

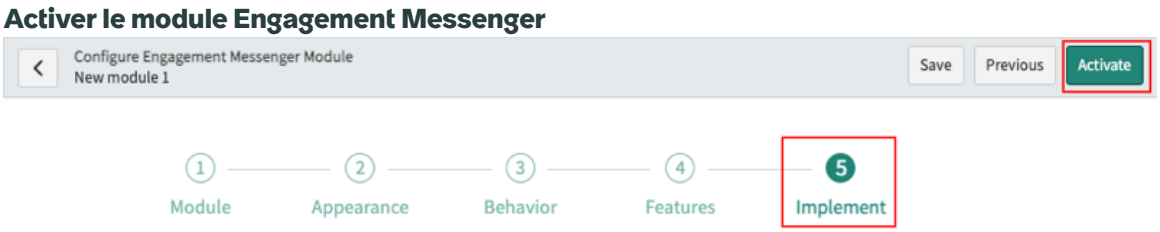
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans la colonne Modifier le module du module de messagerie que vous souhaitez activer, cliquez sur **Modifier**.
   La vue de configuration guidée s'affiche.
3. Sélectionnez l'étape **Implémenter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Activer**.



Que faire ensuite

Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web.

Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web

Incorporez le code source du module de messagerie que vous avez configuré dans votre site Web afin de permettre à vos clients d'utiliser Engagement Messenger sur votre site Web.

Avant de commencer

- Activer un module Engagement Messenger.
- Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Copiez le code source du module de messagerie que vous avez activé et collez-le dans le fichier HTML du site Web dans lequel vous souhaitez déployer la messagerie.

Ensuite, selon le type d'authentification que vous avez sélectionné pour votre module de messagerie configuré, vous devrez peut-être écrire le code pour que les fonctions obtiennent le jeton d'ID et pour démarrer et arrêter la session pour un utilisateur connecté dans la messagerie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans la colonne Modifier le module du module de messagerie que vous souhaitez installer dans votre site Web, cliquez sur **Modifier**.
   La vue de configuration guidée s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Implémenter**.
4. Si vous avez apporté des modifications à la section Paramètres de sécurité, cliquez sur **Enregistrer**.
   Le code du module Engagement Messenger est mis à jour.
5. Faites défiler la page jusqu'à la section Code incorporé puis cliquez sur **Copier le code**.
6. Ouvrez le fichier HTML de votre site Web et collez le code copié avant la balise de corps de fermeture.
7. Pour un module de messagerie avec une authentification basée sur OIDC ou SAML, effectuez la configuration suivante.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration de l'authentification basée sur OIDC et SAML, consultez l'article Configuration de la connexion et de la déconnexion automatiques pour Engagement Messenger [KB1560205] dans la base de Now Support connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

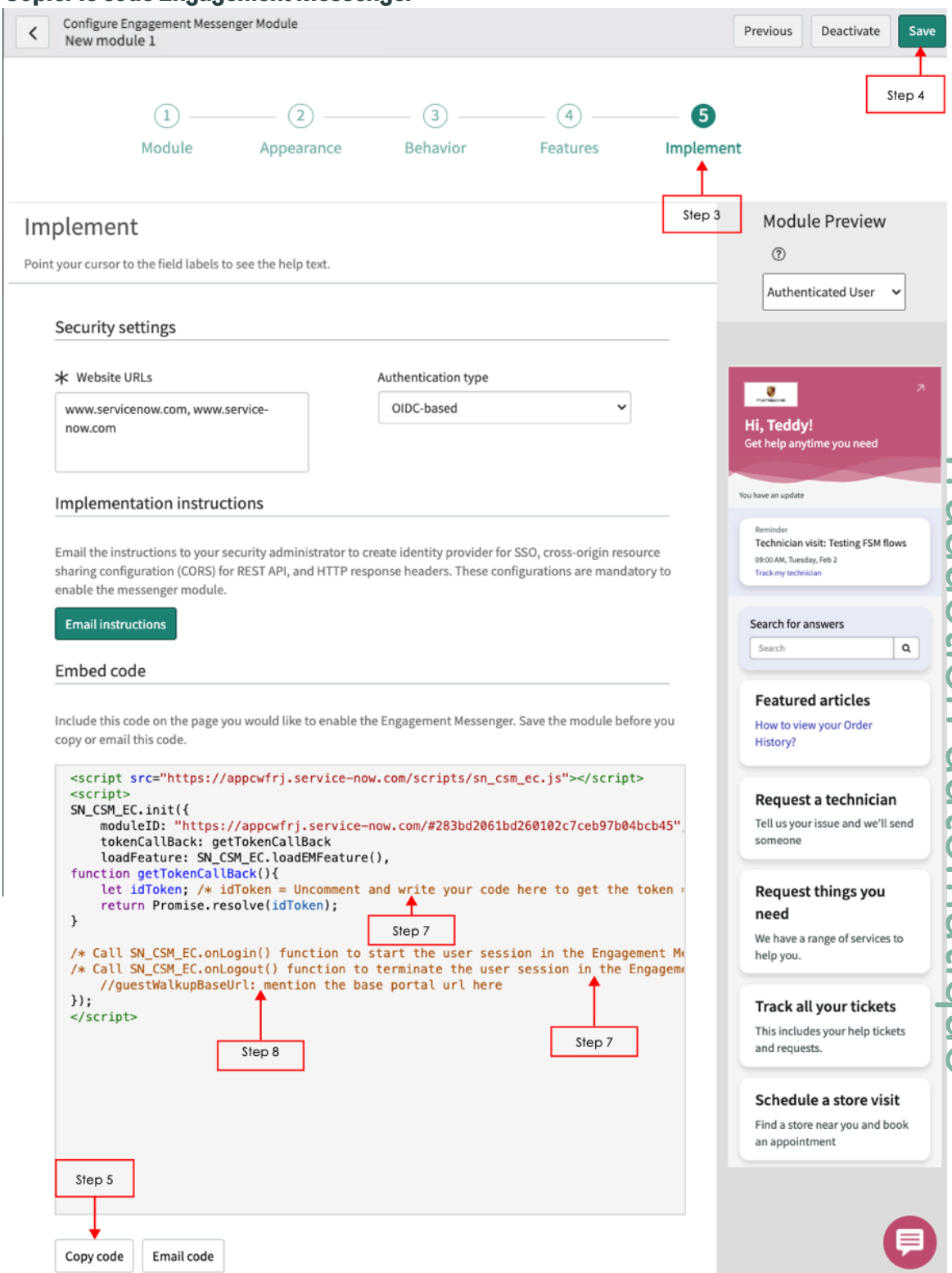
8. Si vous avez activé la fonctionnalité Visite pour les utilisateurs non authentifiés, annulez le commentaire de la ligne de code `//guestWalkupBaseUrl` et terminez la configuration en entrant l'URL de base de votre portail d'assistance client.

   Par exemple, si votre portail d'assistance client est **https://www.example.com/support**, mettez à jour le code pour **guestWalkupBaseUrl = https://www.example.com/support**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier le code Engagement Messenger



Traduction automatique

9. **Facultatif :** Pour modifier le code incorporé afin de définir la langue préférée dans laquelle Engagement Messenger s'affiche, effectuez l'une des actions suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. **Facultatif :** Ouvrez le site Web auquel vous avez ajouté le code Engagement Messenger pour vérifier que l'icône est disponible, et cliquez sur l'icône pour vérifier qu'il lance Engagement Messenger.
11. **Facultatif :** Modifiez le code incorporé de Engagement Messenger pour intégrer Recommandations proactives sur une page Web.
    Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'intégration Engagement Messenger de recommandations proactives sur une page Web, reportez-vous à la section Utiliser Engagement Messenger le code intégré pour intégrer des recommandations proactives sur une page Web.

Que faire ensuite

Ouvrez le site Web auquel vous avez ajouté le code Engagement Messenger et vérifiez que l'icône de lanceur de la messagerie est disponible. Cliquez sur l'icône pour lancer Engagement Messenger.

Vous pouvez également intégrer Engagement Messenger dans vos applications iOS et Android natives à l'aide du Kit de développement logiciel (SDK) Now Mobile :

- Incorporer Engagement Messenger dans une application iOS native à l'aide du Kit de développement logiciel (SDK) Now Mobile [KB1587276]
- Incorporer Engagement Messenger dans une application Android native à l'aide du Kit de développement logiciel (SDK) Now Mobile [KB1587611]

Fonctionnalité de liens profonds dans Engagement Messenger

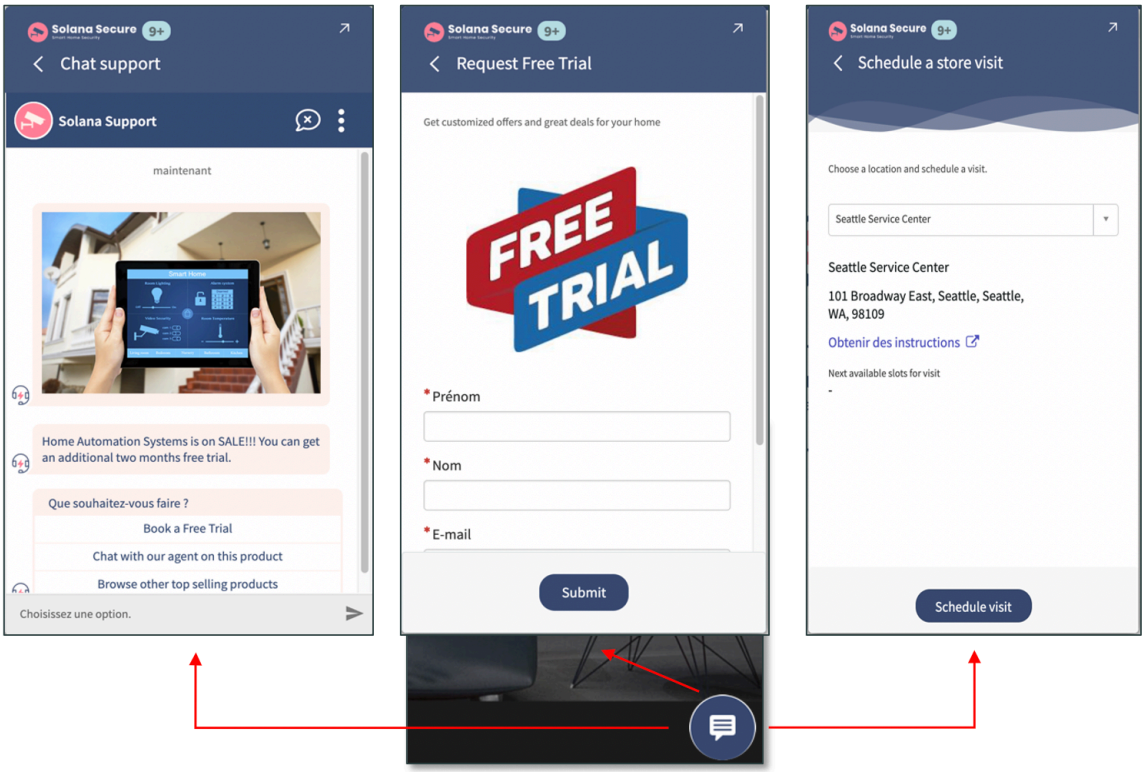
Définissez un workflow comme écran de lancement par défaut dans Engagement Messenger en utilisant du code personnalisé ou une URL paramétrée.

La fonctionnalité de lien profond vous permet de personnaliser la page d'accueil de Engagement Messenger afin de pouvoir lancer une fonctionnalité spécifiée chaque fois que la messagerie est accessible. La fonctionnalité est lancée via des variables dans une URL structurée ou dans un code personnalisé via des entrées de lancement contenant des variables de substitution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écrans de lancement de liens profonds



La fonctionnalité de lien profond prend en charge le lancement des fonctions Afficher l'article, Nouveau ticket, Liste de tickets, Rechercher, Recherche de ticket, Élément de catalogue, Nouveau rendez-vous, Nouvelle commande de travaux, Page d'accueil par défaut, Commande de travaux, Virtual Agent et chat d'agent en direct et leur affichage dans Engagement Messenger.

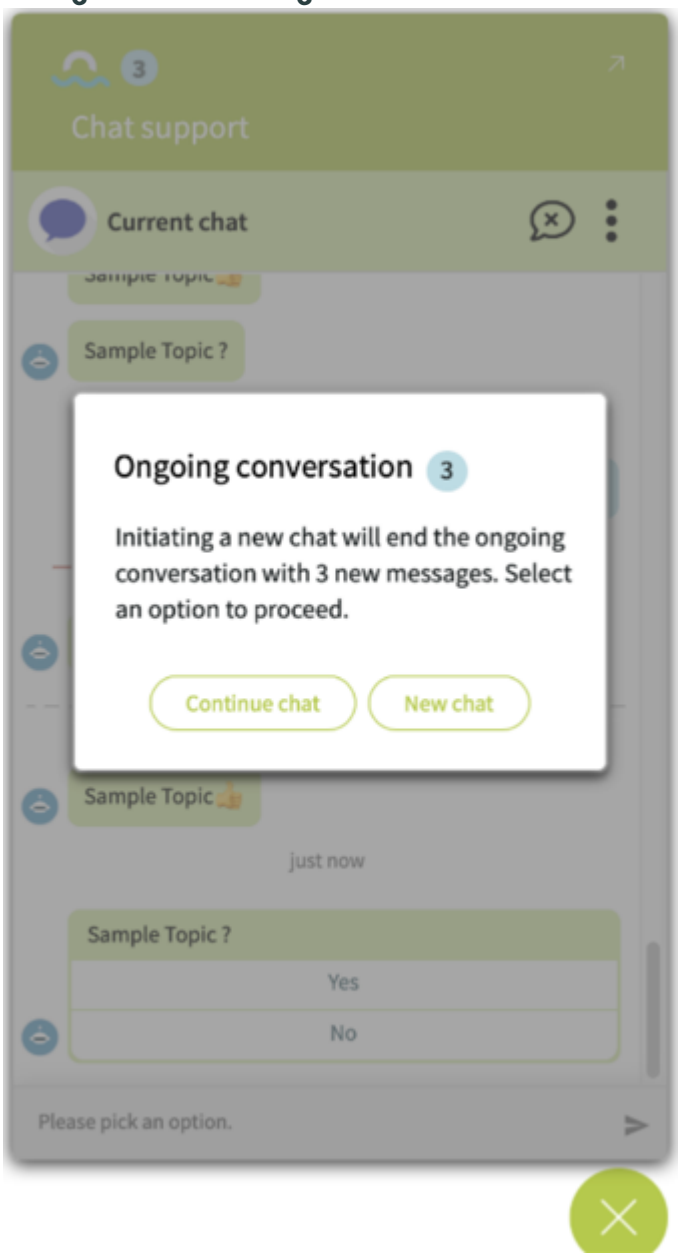
Remarque :
À partir de la version Yokohama, dans les messageries instantanées Agent virtuel et Agent actif, si un utilisateur participe à une conversation en cours et tente d'ouvrir contextuellement une rubrique, les options suivantes s'affichent :

- Continuer la messagerie instantanée
- Nouvelle messagerie instantanée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changement de messagerie instantanée



Traduction automatique

Lancer une fonctionnalité dans Engagement Messenger à l'aide de code personnalisé

Utilisez le code personnalisé pour activer le lien profond et lancer une fonctionnalité Engagement Messenger intégrée à votre site Web.

Avant de commencer

Configurer Engagement Messenger.

Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web.

Rôle requis : ec_admin et administrateur de sites Web

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Si vous utilisez du code existant, vérifiez que vous mettez à jour le script pour afficher `v=3.1`. Par exemple :

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
    loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Procédure

1. Accédez à la **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans Configurer le module Engagement Messenger, ouvrez l'onglet Implémenter.
3. Copiez le code à partir de la section Code intégré.
4. Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier HTML de la page Web sur votre site Web où vous intégrez Engagement Messenger.
5. Collez le code que vous avez copié avant la balise de corps de fermeture.
6. Définissez le contexte de la fonctionnalité et spécifiez ses variables.
   Utilisez le format suivant pour définir un contexte de fonctionnalité :

   ```
   {
    feature: "<feature_name>",
    openOnLoad: <true/false>,
    params: {
     "<param_name>": "<param_value>",
     "<param_name>": "<param_value>
    }
   }
   ```

   Dans ce format, spécifiez les variables de fonctionnalité.

   fonctionnalité

   Nom de la fonctionnalité. Pour en savoir plus, reportez-vous à Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger .

   openOnLoad

   Incluez cette option et définissez-la sur true uniquement si vous souhaitez que Engagement Messenger s'ouvre automatiquement. Par défaut, cette option est définie de façon à que Engagement Messenger ne s'ouvre pas automatiquement.

   <param_name>": "<param_value>

   Nom et valeur d'un paramètre associé à la fonctionnalité. Pour plus d'informations, voir Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger.

7. Créez une fonction de couche personnalisée pour transmettre le contexte de fonctionnalité à la fonction `SN_CSM_EC.init` du code intégré.
   Par exemple, le code suivant utilise la fonction de couche personnalisée `chatFeatureContext()` pour le contexte de fonctionnalité de messagerie instantanée.

   ```
   ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}
```

8. Remplacez la fonction `SN_CSM_EC.loadEMFeature()` par une fonction wrapper personnalisée que vous avez créée à l'étape 7.
   Par exemple, dans le code suivant, la fonction wrapper `chatFeatureContext()` est transmise en tant que valeur de l'attribut `loadFeature` .

```
SN_CSM_EC.init({
  moduleID: "https://example.service-now.com/#<module_id>",
  loadFeature: chatFeatureContext()
});
```

9. Enregistrez le fichier.
10. **Facultatif :** Vérifiez que la fonctionnalité désignée se lance.
    a. Ouvrez le site Web dans lequel vous avez intégré Engagement Messenger.
    b. Sélectionnez l'icône de lanceur.
    c. Vérifiez que Engagement Messenger lance la fonctionnalité que vous avez configurée dans le code intégré.

Résultats

La fonctionnalité que vous avez spécifiée dans le code d'intégration est lancée par défaut lorsqu'elle Engagement Messenger est ouverte sur le site Web dans lequel elle est intégrée.

Example:

Le code suivant lance la fonctionnalité de messagerie instantanée par défaut. Il montre également comment déclencher une rubrique Agent virtuel par défaut lorsque la messagerie instantanée est chargée en transmettant l'identificateur système (sys_id) de la rubrique. Vous pouvez également spécifier une langue pour lancer la messagerie instantanée dans cette langue.

```
<script src="https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}

SN_CSM_EC.init({
 moduleID: "https://example.service-now.com/#d27c94d6db403810a2a6a0ced39619da",
 loadFeature: chatFeatureContext()
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
});
</script>
```

function

chatFeatureContext() : la fonction de couche pour le contexte de messagerie instantanée.

fonctionnalité

CHAT : la fonctionnalité de messagerie instantanée permettant de lancer la messagerie instantanée Agent virtuel ou Agent actif.

openOnLoad

false : désactivez le lancement automatique de Engagement Messenger.

topic_id

8708db281bd5b81080df6247b04bcb79 : l'identificateur du système de module (sys_id).

langue

fr : définit la langue de messagerie instantanée par défaut sur Français.

Lancer une fonctionnalité dans Engagement Messenger à l'aide des paramètres d'URL

Utilisez les paramètres d'URL dans l'URL de votre site Web pour activer le lien profond et lancer une fonctionnalité intégrée Engagement Messenger à votre site Web.

Avant de commencer

Configurer Engagement Messenger.

Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web.

Rôle requis : ec_admin et administrateur de sites Web

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser les paramètres d'URL pour afficher une fonctionnalité spécifique dans Engagement Messenger. Lorsque l'URL est activée, elle ouvre votre site Web et charge automatiquement la fonctionnalité spécifiée dans Engagement Messenger. Par exemple, vous pouvez intégrer l'URL à un e-mail afin de partager un article de la base de connaissances à partir de Engagement Messenger.

Remarque :

Si vous utilisez le code intégré existant, assurez-vous de mettre à jour le script pour inclure v=3.1. Par exemple :

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Procédure

1. Accédez à la **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans Configurer le module Engagement Messenger, ouvrez l'onglet Implémenter.
3. Copiez le code à partir de la section Code intégré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier HTML de la page Web sur votre site Web où vous intégrez Engagement Messenger.
5. Collez le code que vous avez copié avant la balise de fermeture du corps.
6. Enregistrez le fichier.
7. Modifiez l'URL du site Web pour inclure la fonctionnalité.

```
https://website/page.html?feature=<FEATURE_NAME>&<PARAM_NAME1>=<PARAM_VALUE1>&<PARAM_NAME2>=<PARAM_VALUE2>
```

<FEATURE_NAME>

Nom de la fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger.

<param_name1>=<param_value1>

Nom et valeur d'un paramètre associé à la fonctionnalité. Pour définir plusieurs paramètres, utilisez le même format. Pour plus d'informations, voir Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger.

8. **Facultatif :** Vérifiez que l'URL lance automatiquement la fonctionnalité désignée.

Résultats

La fonctionnalité que vous avez incluse dans l'URL est définie comme écran de lancement par défaut dans Engagement Messenger.

Example:

L'exemple d'URL suivant comprend un identificateur système (sys_id) pour un article de la base de connaissances qui s'affiche automatiquement lors du lancement du site Web.

```
https://mywebsite/page.html?feature=VIEW_ARTICLE
 &sys_kb_id=ec7617461b01f01080df6247b04bcbaf
```

Configurer Rappel omnicanal pour Gestion du service client

Configurez divers aspects de pour activer la fonctionnalité de Rappel omnicanal pour Gestion du service client rappel en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

L’installation et la configuration Rappel omnicanal pour Gestion du service client permettent à vos clients de demander un rappel à partir de différents canaux tels que Agent virtuel, le Service client portail et Engagement Messenger.

Le processus de configuration comprend les tâches de configuration répertoriées dans la table suivante.

Tâches de configuration

Tâche	Description
Installer Rappel omnicanal pour Gestion du service client	Installez l’application Rappel omnicanal (sn_callback).
Configurer le comportement de rappel pour Rappel omnicanal pour Gestion du service client	Configurez les différents aspects du rappel, tels que le nombre maximal de tentatives et le délai d’expiration.
Publier les rubriques d’Agent virtuel pour le rappel	Publiez les rubriques de rappel d’Agent virtuel pour afficher l’option de rappel aux clients sur les clients d’Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration (suite)

Tâche	Description
Formulaire Configuration de la fonctionnalité de rappel	Configurez la fonction de rappel dans .Engagement Messenger

Rappel omnicanal pour Gestion du service client

Rappel omnicanal pour Gestion du service client Permet de fournir une option de rappel aux clients en cas de long délai d'attente pour un agent actif.

Rappel omnicanal pour Gestion du service client offre aux agents du service clientèle la possibilité de rappeler les clients lorsque le temps d'attente des agents est long ou que les agents ne sont pas disponibles. Pour plus d'informations, consultez Rappel omnicanal .

Installer Rappel omnicanal pour Gestion du service client

Vous pouvez installer l'application Rappel omnicanal pour Gestion du service client (sn_callback) si vous disposez du rôle administrateur.

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 Omnichannel Callback for Customer Service Management 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

Les éléments suivants sont installés avec l'application Rappel omnicanal pour Gestion du service client :

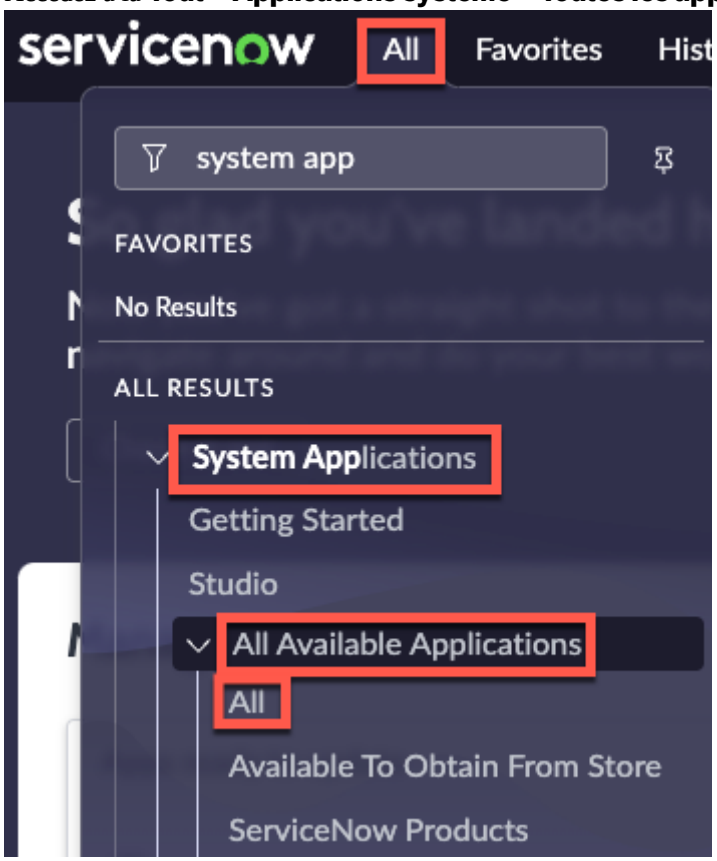
- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Scheduled Jobs : envoyer un rappel pour les tâches de rappel planifiées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l’application Rappel omnicanal pour Gestion du service client (sn_callback) 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.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier les rubriques d'Agent virtuel pour le rappel

Publiez les Agent virtuel rubriques de rappel pour aider vos clients à demander un rappel des agents lorsqu'il y a un long temps d'attente pour joindre un agent actif ou que les agents ne sont pas disponibles.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Prise de rendez-vous conversationnelle est installée.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Déployez la rubrique inactive pour l'enregistrer et la rendre disponible aux utilisateurs sur les clients Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page Rubriques, publiez les rubriques suivantes.
   - Demander un rappel
   - Replanifier un rappel
   - Annuler un rappel
3. Dans la barre d'en-tête de la rubrique, sélectionnez **Publier**.

   Si vous utilisez la découverte NLU, la boîte de dialogue Choisir les éléments à publier s'affiche. Sélectionnez les éléments disponibles à publier avec la rubrique, tels que le modèle NLU et les mappages de langues, puis cliquez sur **Publier**.

   Remarque :
   Si l'option **Publier le modèle** n'est pas disponible, le modèle peut nécessiter un peu de travail. Par exemple, le modèle peut ne pas avoir assez d'intentions ou peut avoir besoin de plus d'énoncés pour certaines intentions. Corrigez ces problèmes avant de continuer. En outre, si une langue modèle n'est pas disponible, le modèle spécifique à la langue n'a jamais été publié. Publiez-le à partir de Console NLU. Pour plus d'informations, voir Gestion des modèles .

   Pour les rubriques, l'état de la rubrique est Actif et l'état Publié devient **Immédiat**.
4. Si vous avez publié une rubrique de conversation, vérifiez que vos mots clés ou énoncés NLU pour la rubrique fonctionnent comme prévu.

   a. Revenez à la page Rubriques, puis cliquez sur **Tester les rubriques actives**.

   b. Dans la fenêtre de conversation, saisissez des mots clés ou des énoncés NLU qui correspondent à l'intention de la rubrique pour vérifier que celle-ci s'ouvre.
   Pour les rubriques prédéfinies Agent virtuel , le bot renvoie une liste de rubriques qui correspondent au mot clé ou à l'énoncé saisi.

Résultats

Les rubriques sont publiées et peuvent être utilisées pour appeler des rubriques.

Configurer le comportement de rappel pour Rappel omnicanal pour Gestion du service client

Configurez le comportement de rappel du rappel, tel que le nombre maximal de nouvelles tentatives ou le délai d'expiration, dans Rappel omnicanal pour Gestion du service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans le champ de recherche **Nom** , saisissez `sn_callback`.
3. Configurez l'une des propriétés répertoriées dans la table suivante.

Description du champ de propriétés du rappel

Propriété	Valeur par défaut	Description
sn_callback.callback_expire_time	60	Délai d'expiration du rappel en minutes après lequel la tâche de rappel est fermée.
sn_callback.callback_max_retry_attempts	5	Nombre maximal de tentatives après la fermeture de la tâche de rappel.
sn_callback.enable_scheduled_callback	VRAI	Option permettant d'activer les rappels planifiés en permettant aux clients de sélectionner un créneau horaire pour le rappel.

Implémenter Intelligence

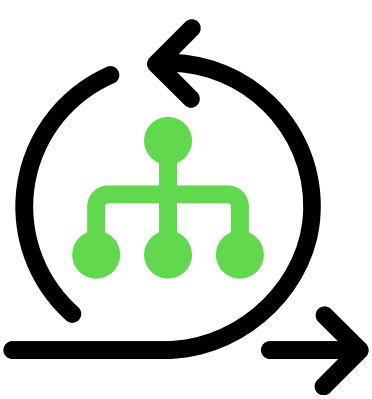
Intégrez des fonctionnalités d'intelligence pour automatiser les tâches courantes et fournir un contenu pertinent, permettant ainsi une expérience client plus rapide et plus personnalisée.

Actions recommandées



Configurez des actions recommandées et des recommandations de champ pour aider les agents à résoudre les tickets de manière efficace et efficiente.

Apprentissage machine



Utilisez des solutions d'apprentissage machine pour analyser et classer les tickets et automatiser les tâches.

Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

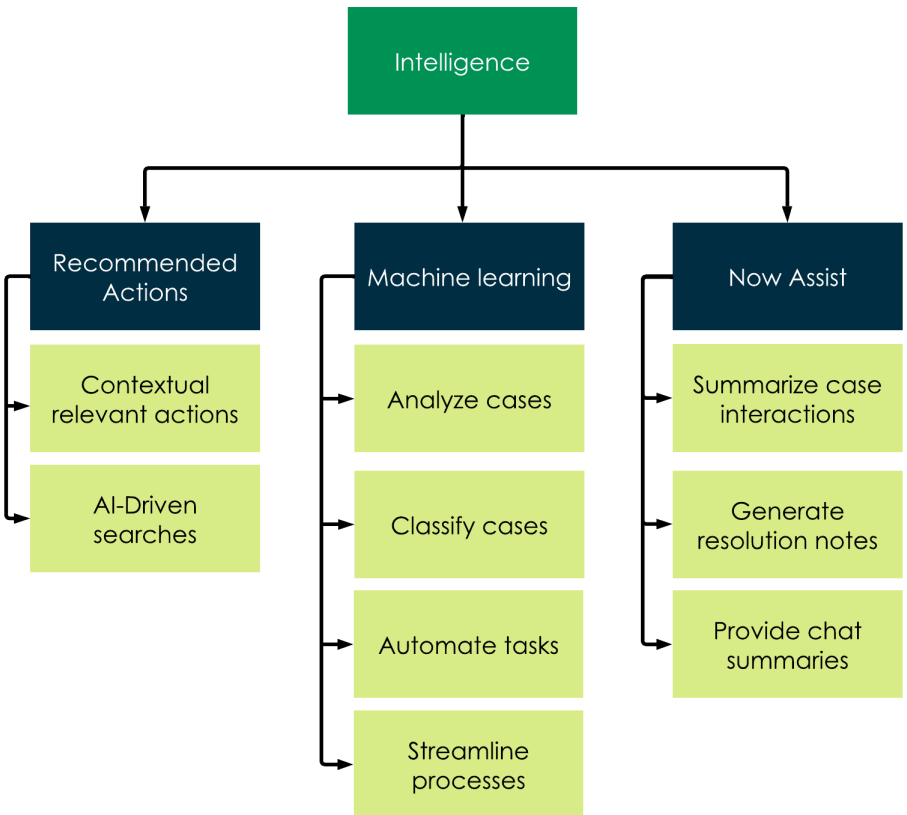


Utilisez Now Assist pour CSM pour améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs par le biais de conversations et d'expériences proactives à l'aide de l'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Implémenter la vue d'ensemble de l'intelligence



Recommended Actions

Configurez des actions recommandées et des recommandations de champs pour résoudre les tickets plus efficacement. L'application Actions recommandées affiche les actions pertinentes en fonction du contexte d'un enregistrement et vous permet d'effectuer des recherches de ressources pertinentes pilotées par l'IA. Cette fonctionnalité vous aide à accéder rapidement aux informations les plus pertinentes et à agir en conséquence, améliorant ainsi votre efficacité dans la résolution des problèmes des clients.

Apprentissage machine

Utilisez des solutions d'apprentissage machine pour Gestion du service clientèle 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.

Now Assist pour Gestion du service clientèle

Utilisez le pour stimuler la productivité et l'efficacité Now Assist pour Gestion du service client (CSM) 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.

Configurer Actions recommandées

Utilisez l'application pour afficher les Actions recommandées actions pertinentes aux agents en fonction du contexte d'un enregistrement ou permettez aux agents d'effectuer une recherche IA pour

Traduction automatique

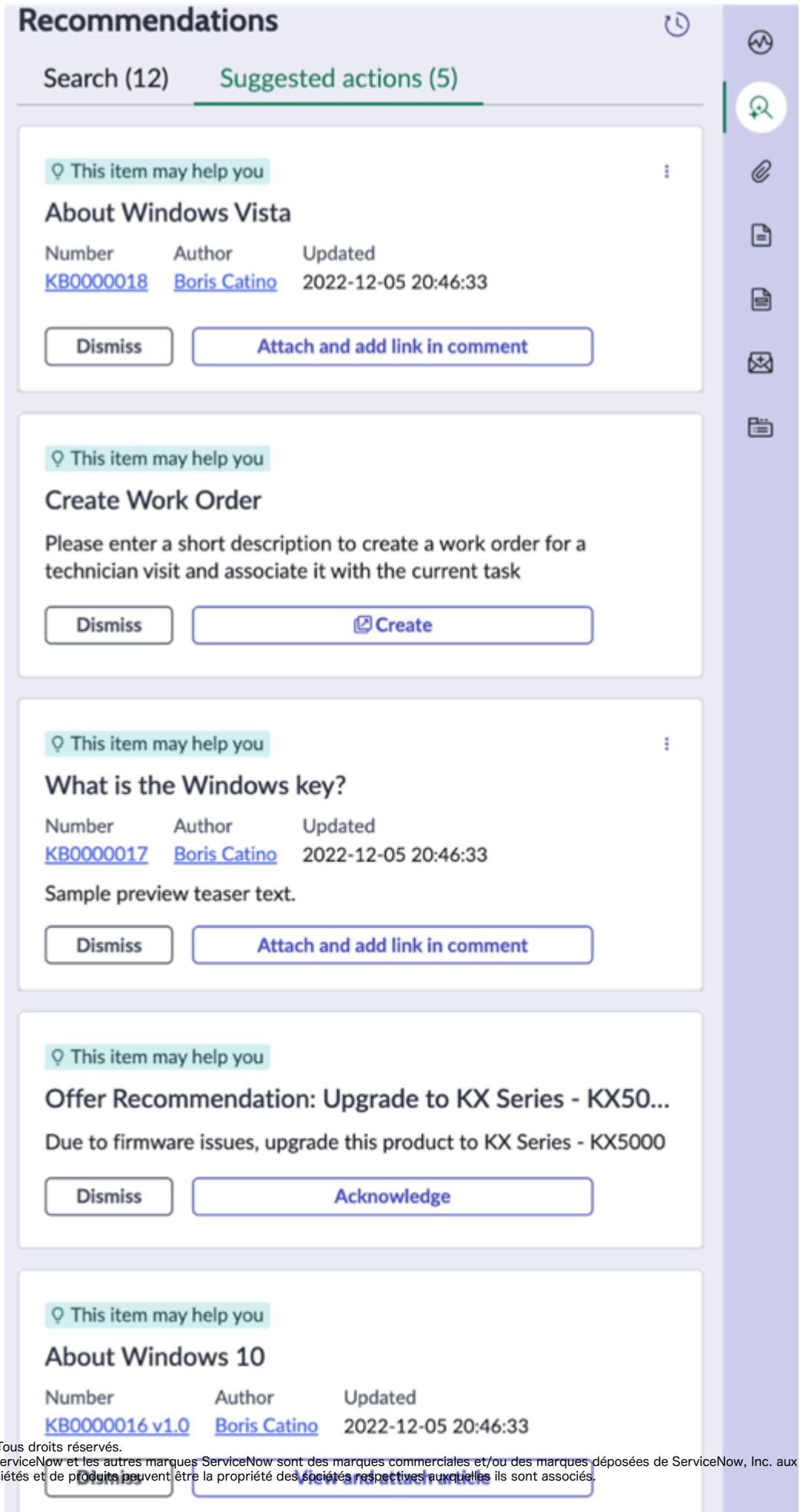
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

trouver des ressources pertinentes. Les agents peuvent agir rapidement et facilement pour aider les clients et résoudre leurs problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions recommandées dans Espace de travail configurable de CSM



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec Actions recommandées :

- Fournissez aux agents une action optimale dans le contexte d'un enregistrement.
- Permettez aux agents de concentrer leur attention sur l'appel à l'action essentiel.
- Autorisez les agents à effectuer une action dans un panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.
- Permettez aux agents de résoudre les problèmes et de fournir une résolution aux clients.
- Classez les actions que les agents peuvent effectuer en fonction d'une logique configurable.
- Recommander une valeur pour un champ dans un formulaire.
- Permettez aux agents d'utiliser Recherche IA pour trouver les ressources les plus pertinentes.

Exemples de scénarios d'implémentation Actions recommandées

Utilisez Actions recommandées cette option pour fournir les recommandations suivantes :

- Appliquer la résolution à partir d'un ticket résolu : recommandez aux agents d'appliquer la résolution à partir d'un ticket résolu similaire, puis fermez le ticket.
- Réaffecter le ticket : recommandez une valeur de champ pour le champ Groupe d'affectation afin que le ticket soit affecté à l'équipe pertinente.
- Afficher et joindre l'article : recommandez un article de la base de connaissances pertinent pour le problème du client afin que les agents puissent le voir et le joindre au ticket actuel.
- Examinez une demande de remboursement. Recommandez une arborescence de décision que les agents doivent parcourir pour déterminer si le client est éligible à un remboursement.

Pour connaître les configurations de bout en bout des actions recommandées pour des scénarios spécifiques, reportez-vous à la section Exemples de configurations d'actions recommandées.

Types d'actions pour Actions recommandées

Avec l'application Actions recommandées , vous pouvez créer les types d'actions suivants pour les agents. Pour plus d'informations, consultez Actions recommandées.

Type d'action	Description
Conseil	Une action qu'un agent peut effectuer ou des informations qu'il peut partager. Par exemple, les conseils peuvent recommander à un agent de joindre un article de la base de connaissances dans un commentaire, une note de travail ou un courrier d'un ticket ou de créer une commande de travaux.
Arborescence des décisions guidées	Un flux guidé à suivre. Un arbre de décision est un processus en plusieurs étapes qui comprend une série de questions et de réponses et donne lieu à des conseils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'action	Description
Recommandation de champ	Une valeur recommandée à utiliser pour un champ. Par exemple, ce type d'action peut recommander le groupe d'affectation en fonction du texte dans la description brève du ticket.

Recherche IA

Les agents peuvent saisir leurs requêtes dans la barre de recherche pour accéder aux résultats de recherche optimisés par l'IA. Les réponses les plus pertinentes pour la requête de recherche s'affichent sous forme de cartes de résultats Genius. Les agents peuvent effectuer les actions à partir des cartes de recherche directement pour résoudre un problème. Pour plus d'informations, consultez AI Search dans Actions recommandées.

Avantages de l'intégration de Recherche IA avec Actions recommandées

- Recherche et recommandations unifiées : cette intégration combine des options de recherche basées sur l'IA avec des recommandations proactives, fournissant un ensemble d'outils unifié pour les agents.
- Intelligence contextuelle : le système exploite les données contextuelles pour fournir des résultats de recherche très pertinents et des recommandations adaptées à chaque cas.
- Recommandations proactives : les agents reçoivent des suggestions exploitables pour accélérer la résolution des tickets, en fonction du contexte de ticket en temps réel.
- Flux de travail transparent : l'intégration rationalise le flux de travail de l'utilisateur en fournissant un accès à la recherche et aux recommandations au sein d'une interface unique.

Utiliser les actions recommandées

Les agents peuvent accéder aux actions recommandées dans un espace de travail, par exemple Espace de travail configurable de CSM en sélectionnant l'icône Actions recommandées (icône) dans le panneau latéral contextuel. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de l'application Actions recommandées.

Configurer des actions recommandées

Configurez l'application Actions recommandées de manière à pouvoir créer des actions de type conseil ou recommandation de champ. Un administrateur peut effectuer les tâches de configuration suivantes.

Étapes de configuration de l'application Actions recommandées

Tâche de configuration	Description
Installer l'application Actions recommandées	Téléchargez l'application Actions recommandées à partir ServiceNow® Storedu .
Affecter des rôles aux utilisateurs de Recommended Actions	Affectez des rôles à vos utilisateurs pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux informations de Actions recommandées.
Configuration de l'application Actions recommandées	Configurez les actions recommandées pour créer un contexte, une règle et des recommandations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de l'application Actions recommandées (suite)

Tâche de configuration	Description
	avec des types d'actions tels que des conseils et des recommandations de champs. **Remarque :** L'application Décisions guidées (sn_gd_core) est requise pour créer des arborescences de décision guidée.

Intégrer des arborescences de décision dans les actions recommandées

Vous pouvez également configurer l'application Experience afin de pouvoir créer des Décisions guidées arborescences de décision, puis les intégrer dans les actions recommandées. Les administrateurs peuvent effectuer les tâches de configuration suivantes.

Étapes pour intégrer les arborescences de décision dans les actions recommandées

Tâche de configuration	Description
Installer l'application Décisions guidées Experience	Installez l'application Décisions guidées Experience à partir du ServiceNow® Store. Cette application vous permet de configurer des arborescences de décision que vous pouvez utiliser comme recommandations.
Configuration des arborescences de décision	Configurez les arborescences de décision que les agents peuvent utiliser pour résoudre les problèmes des clients.
Ajouter Décisions guidées à Actions recommandées	Ajoutez des arborescences de décision aux actions recommandées, afin que les agents puissent prendre les mesures pertinentes pendant le dépannage en fonction du contexte d'un enregistrement.

Demander des applications à partir 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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Actions recommandées

Permet Actions recommandées d'afficher les actions pertinentes aux agents en fonction du contexte d'un enregistrement ou de recommander une valeur pour un champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Types d’actions dans Actions recommandées

Type d'action	Description	Cas d'utilisation
Conseil	Un conseil est une action qu’un agent peut effectuer ou des informations qu’un agent peut partager. • Les conseils s’affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel d’un espace de travail. • Les agents peuvent accéder à ces cartes en sélectionnant l’icône Actions recommandées dans le panneau latéral. • Les agents peuvent effectuer l’action en sélectionnant le bouton sur la carte.	• Mary a créé un ticket pour signaler un problème avec un routeur. Il est recommandé à l’agent affecté à ce ticket d’appliquer une résolution à partir d’un ticket résolu pour résoudre le problème du client. Les notes de résolution et le code de résolution du ticket résolu sont copiés dans la section Informations sur la fermeture du ticket en cours. • Paul, qui a un compte à la banque StellarVest, a créé un dossier pour signaler une perte de carte de crédit. Il est recommandé à l’agent affecté à ce ticket de créer une commande de travaux afin d’expédier une nouvelle carte de crédit pour Paul.
Recommandation de champ	Une recommandation de champ est une valeur recommandée pour un champ. Selon la configuration, les valeurs de champ recommandées sont renseignées automatiquement ou affichées sous forme de messages sous les champs pour les nouveaux enregistrements. Les valeurs de champ recommandées sont affichées sous forme de messages uniquement sous les champs des enregistrements existants. • Vous pouvez configurer les champs avec le texte et les valeurs qui apparaissent dans les messages. • Vous pouvez également configurer un seuil de confiance pour renseigner automatiquement une valeur recommandée. • Vous pouvez configurer une préférence pour renseigner automatiquement une valeur recommandée.	• Un agent souhaite réaffecter le ticket à une autre équipe mieux équipée pour résoudre un problème client. Une recommandation de champ peut recommander le groupe d’affectation en fonction du texte de la brève description du ticket. • Lorsqu’il interagit avec un client, un agent crée un ticket au nom du client. En fonction de la brève description que l’agent saisit dans le formulaire de ticket, les valeurs des champs **Produit**, **Groupe d’affectation** et **Affecté à** sont recommandées à l’agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

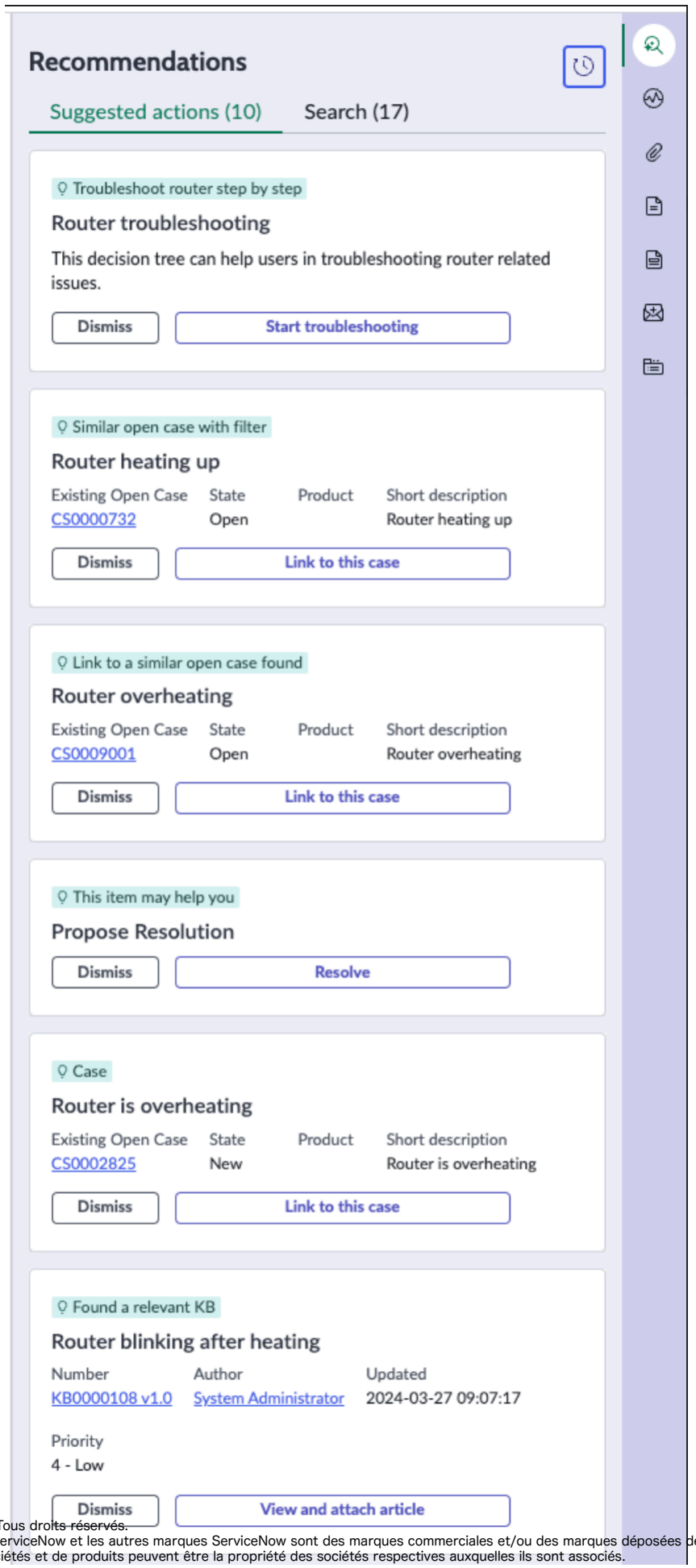
Type d'action	Description	Cas d'utilisation
Arbre de décision	Une arborescence de décision est un flux guidé que les agents doivent suivre. Un arbre de décision est un processus en plusieurs étapes qui pose une série de questions. En fonction des réponses saisies par un agent, un conseil est fourni. **Remarque :** L'application Décisions guidées (sn_gd_core) est requise pour créer des arborescences de décision.	Rina a créé un cas pour signaler que leur téléphone ne se charge pas. Il est recommandé à l'agent affecté au ticket d'utiliser une arborescence de décision qui pose une série de questions pour résoudre le problème avec le téléphone et fournit un guide à la fin.

Les actions de type **Conseil** et **Arborescence de décision guidée** s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions recommandées : carte de conseil

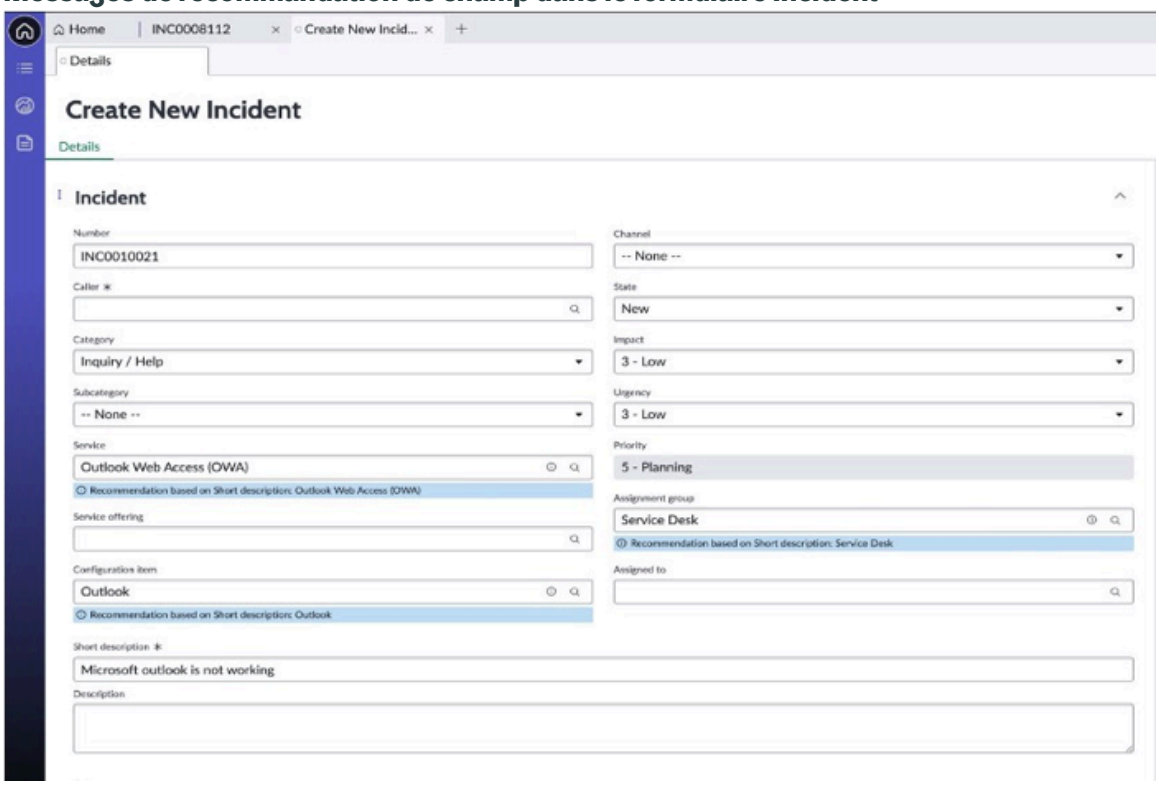


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les actions de type **Recommandation de champ** sont renseignées automatiquement dans les champs ou s'affichent sous forme de messages sous les champs d'un formulaire d'enregistrement. Les agents peuvent suivre les recommandations et sélectionner ces valeurs de champ.

Messages de recommandation de champ dans le formulaire Incident



Pour plus d'informations, consultez Création de conseils et de recommandations de champs dans Actions recommandées.

Éléments pour configurer les actions recommandées

La configuration d'une action recommandée est un processus en plusieurs étapes qui implique de :

Contexte

Un contexte permet aux agents d'afficher les actions recommandées pour un enregistrement dans cette table lorsque certaines règles sont remplies. Pour plus d'informations, consultez Contextes dans Actions recommandées.

Règle

Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte et détermine quand une action recommandée apparaît pour les enregistrements dans la table de contexte. Pour plus d'informations, consultez Règles dans Actions recommandées.

Recommandation

Une recommandation est un moyen de suggérer une action à un agent. Vous pouvez créer des recommandations avec des types d'actions, des conseils et des recommandations de champs. Pour plus d'informations, consultez Recommandations dans Actions recommandées.

Générateurs de ressources

Les générateurs de ressources fournissent des informations utiles pour fournir des conseils et des recommandations sur le terrain. Les générateurs de ressources utilisent la table de décision, le flux, les scripts, le cadre de travail Intelligence prédictive ou les options de recherche IA pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

générer des ressources. Par exemple, un générateur de ressources peut fournir un lien vers un article de la base de connaissances qui peut ensuite être utilisé comme action recommandée pour un ticket. Pour plus d'informations, consultez Générateurs de ressources dans Actions recommandées.

Paramètres d'arbitrage

Les paramètres d'arbitrage déterminent la fréquence des problèmes ou l'ordre de priorité des actions recommandées afin que les agents reçoivent les conseils qu'ils doivent aider à résoudre les problèmes des clients.

Contextes dans Actions recommandées

Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations sur les enregistrements d'une table lorsque certaines règles sont remplies. Ces recommandations peuvent aider les agents en suggérant des actions à effectuer en fonction du contexte de l'enregistrement.

Des contextes sont créés pour les tables, telles que la table Ticket [sn_customerservice_case] ou la table Incident [incident]. La création d'un contexte comprend les étapes suivantes :

- Sélection d'une table.
- Création de règles pour le contexte. Une règle affiche des recommandations aux agents ayant certains rôles pour les enregistrements répondant à certaines conditions.
- Création de recommandations pour les règles. Une recommandation est un moyen de suggérer une action utile à un agent.

L'application Actions recommandées inclut un enregistrement de contexte, le contexte de ticket, que vous pouvez utiliser pour créer des recommandations pour les tickets.

L'application Actions recommandées prend en charge plusieurs enregistrements de contexte par table, ce qui permet aux utilisateurs de créer différentes expériences en fonction de critères tels que les attributs d'utilisateur ou les domaines.

Un enregistrement de contexte par table peut être actif à la fois. Le composant Actions recommandées peut être configuré dans le générateur d'IU pour utiliser l'enregistrement de contexte actif. Les recommandations et les résultats de Recherche IA s'ajustent dynamiquement en fonction du contexte actif configuré.

Formulaire Contexte

Vous pouvez accéder aux enregistrements de contexte en accédant à **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**. La liste Contextes affiche une brève description de chaque contexte et de la table à laquelle le contexte s'applique.

Le formulaire Contexte comprend le nom et la description du contexte, la table sélectionnée et une configuration d'application de recherche pour Recherche IA. Lorsque vous créez un contexte, fournissez ces informations et sauvegardez l'enregistrement. Après l'enregistrement, le formulaire Contexte affiche les listes connexes suivantes.

- **Règles** : affiche les règles qui ont été créées pour le contexte, y compris les rôles d'utilisateur sélectionnés. Vous ne pouvez créer une règle qu'à partir de la liste connexe Règles sur le formulaire Contexte.
- **Recommandations** : affiche les recommandations associées aux règles de contexte, y compris le type d'action et l'action. Vous pouvez créer une recommandation uniquement à partir de la liste connexe Recommandation du formulaire de règle.
- **Mappage des résultats de la recherche** : affiche les mappages entre les sorties et Actions recommandées les entrées de Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste Contextes comprend une colonne Actif. Vous pouvez utiliser cette colonne pour afficher et définir la valeur Active d'un enregistrement de contexte. Le formulaire Contexte comprend un champ **Actif** que vous pouvez utiliser pour activer ou désactiver un enregistrement contextuel.

Remarque :
Une table ne peut avoir qu'un seul enregistrement de contexte actif à la fois.

Enregistrement de contexte de ticket

L'application Actions recommandées pour Service clientèle ajoute l'enregistrement de contexte du ticket pour la table Ticket [sn_customerservice_case]. Cet enregistrement est actif par défaut (Actif = vrai).

Si un client de mise à niveau dispose d'un ou de plusieurs enregistrements de contexte pour la table Ticket disponibles sur son instance, le système exécute un script correctif qui désactive l'enregistrement de contexte de ticket prêt à l'emploi (définit le champ **Actif** sur faux).

Remarque :
Assurez-vous que l'enregistrement de contexte correct pour la table Ticket est actif.

Champ Intervalle d'actualisation

Le champ **Intervalle d'actualisation** du formulaire Contexte détermine la fréquence d'actualisation des recommandations pour le contexte. La valeur par défaut de ce champ est de 12 heures et la valeur minimale est de 10 minutes.

Remarque :
Vous devez configurer la vue de formulaire pour afficher le champ **Intervalle d'actualisation** .

Configuration d'un enregistrement de contexte pour le composant Actions recommandées

Lors de la configuration du composant Actions recommandées dans le générateur d'IU, les utilisateurs disposant du rôle administrateur Actions recommandées (next_best_action_admin) peuvent définir une propriété d'entrée de composant pour mapper l'enregistrement de contexte actif au composant.

Dans l'onglet Configuration du composant Actions recommandées, saisissez l'ID système de l'enregistrement de contexte actif dans le champ **ID système de contexte** . Pour plus d'informations sur la configuration des composants du générateur d'IU, consultez la documentation des composants .

Remarque :
Si le champ **ID système de contexte** est vide, le système utilise le dernier enregistrement de contexte pour cette entité à mapper au composant Actions recommandées.

Règles dans Actions recommandées

Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte. Une règle affiche des recommandations aux agents ayant certains rôles pour les enregistrements répondant à certaines conditions.

La création d'une règle comprend les étapes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélection des rôles d'utilisateur qui peuvent voir les recommandations associées à la règle.
- Définition des conditions qui s’appliquent aux enregistrements de contexte.
- Création de recommandations pour la règle. Une recommandation est un moyen de suggérer une action utile à un agent. Une règle peut compter plusieurs recommandations.

L’application Actions recommandées inclut un enregistrement de contexte, le contexte de ticket, que vous pouvez utiliser pour créer des recommandations pour les tickets. Par exemple, voici quelques recommandations d’orientation :

- Recommandations au niveau du champ Ticket : cette règle inclut une recommandation permettant de prédire une valeur pour le champ **Groupe d'affectation** du formulaire Ticket.
- Recommandations du panneau latéral de ticket : cette règle inclut des recommandations pour afficher et joindre un article de la base de connaissances à un ticket et pour joindre et ajouter un lien vers un article de la base de connaissances dans un commentaire, une note de travail ou un e-mail.

Formulaire Règle

Le formulaire Règle fournit des informations sur la règle, y compris une description, les rôles d’utilisateur sélectionnés et les conditions qui s’appliquent à la table dans le contexte associé.

Lorsque vous créez une règle, fournissez ces informations et sauvegardez l'enregistrement. Après l'enregistrement, vous pouvez voir la liste connexe Recommandations.

Vous pouvez accéder aux enregistrements de règles en accédant à **Tout** > **Actions recommandées** > **Règles**. Il n'est possible de créer des nouvelles règles qu'à partir d'un contexte. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle.

Champs du formulaire Règle

Champ	Description
Nom	Nom de la règle.
Contexte	Contexte auquel cette règle est associée. Ce champ est renseigné automatiquement à partir du formulaire Contexte.
Rôles	Les rôles d’utilisateur qui peuvent afficher les recommandations pour cette règle.
Description	Brève description de la règle.
Condition	Conditions qui s'appliquent aux enregistrements à partir de la table de contexte.
Champs affectant cette règle	Champs de la table de contexte qui doivent être surveillés. Les modifications apportées à ces champs génèrent des actions recommandées du type Recommandation de champ pour les enregistrements non sauvegardés.
Actif	Lorsque cette option est sélectionnée, la règle est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Règle (suite)

Champ	Description
Appliquer aux tables étendues à partir de la table de contextes	Lorsque cette option est sélectionnée, la règle s'applique aux tables développées à partir de la table de contexte.
Commande	Détermine l'ordre dans lequel la règle est appliquée.

Recommandations dans Actions recommandées

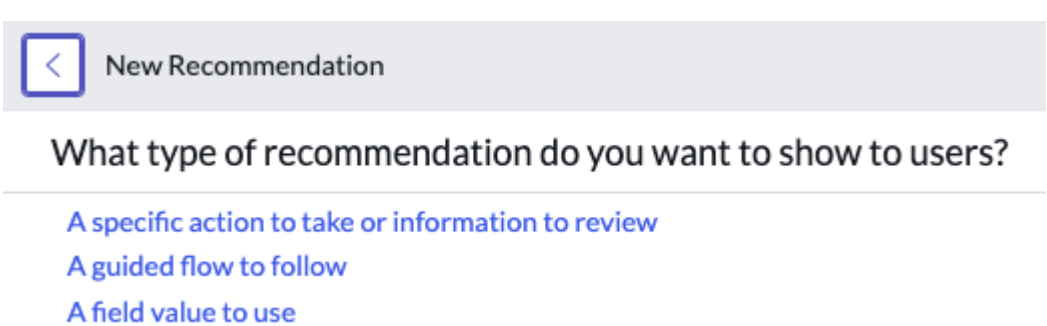
Une recommandation est un moyen de suggérer une action utile à un agent. Une recommandation inclut l'action et toutes les ressources et entrées pertinentes.

Trois types de recommandations sont fournis aux agents :

- **Conseils** : action qu'un agent peut effectuer ou informations qu'il peut partager.
- **Arborescence de décision** : flux guidé pour résoudre un problème et fournir une solution.
- **Recommandation de champ** : une valeur recommandée à utiliser pour un champ.

Créer une recommandation

Lorsque vous créez une recommandation, vous pouvez sélectionner le type à partir de l'écran Nouvelle recommandation. Cet écran répertorie les types disponibles.



La sélection d'un type sur l'écran Nouvelle recommandation vous oriente vers le formulaire Recommandation. Le type sélectionné est ajouté au champ **Type d'action** du formulaire Recommandation.

Formulaire Recommandation

Le formulaire de recommandation fournit des informations sur une recommandation, y compris l'action sélectionnée et toutes les entrées et générateurs de ressources requis par l'action.

Lorsque vous créez une recommandation, vous sélectionnez un type d'action et une action. Les étapes suivantes dépendent du type d'action que vous sélectionnez. Par exemple, les conseils et les recommandations de champs nécessitent des entrées d'action, ce qui n'est pas le cas des arborescences de décision.

Lorsque vous créez une recommandation, fournissez ces informations et sauvegardez l'enregistrement. Après l'enregistrement, vous pouvez voir la section Entrées d'action du formulaire. Les entrées sont des paramètres appliqués à une action qui permettent aux agents de terminer cette action. Vous pouvez sélectionner manuellement des entrées pertinentes, à partir de l'enregistrement de contexte ou du générateur de ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez accéder aux enregistrements de recommandations en accédant à **Tout** > **Actions recommandées** > **Recommandations**. Les nouvelles recommandations ne peuvent être créées qu'à l'intérieur des règles. Pour plus d'informations, consultez Créer une recommandation.

Champs du formulaire Recommandation

Champ	Description
Règle	Le nom de la règle pour le contexte. Ce champ est en lecture seule.
Contexte	Nom du contexte auquel appartient la **Règle**. Ce champ est en lecture seule.
Nom	Nom de la recommandation.
Type d'action	Type de recommandation : • Conseil • Arbre de décision • Recommandation de champ Ce champ est automatiquement renseigné avec la sélection à partir de l'écran Nouvelle recommandation.
Action	L'action à sélectionner pour la recommandation. Les actions disponibles sont déterminées par la sélection dans le champ **Type d'action**. Vous pouvez également créer une action pour le type d'action, l'arborescence de décision ou la recommandation de champ sélectionné.
Générateur de ressources	Générateur de ressources à sélectionner dans la liste Générateurs de ressources. Vous pouvez également créer un générateur de ressources. Les conseils et recommandations de champs peuvent utiliser les générateurs de ressources pour trouver des ressources pertinentes pour les entrées d'action. Si vous modifiez la valeur dans le champ **Générateur de ressources** , vous devez enregistrer la recommandation pour utiliser le générateur de ressources.
Conseil recommandé	Texte indiquant à l'agent pourquoi une recommandation est suggérée. Les conseils s'appliquent aux types d'actions de conseils et d'arborescence de décision. L'astuce apparaît en haut des cartes d'action dans le panneau latéral Actions recommandées.
Commande	Ordre des recommandations dans la règle.
Actif	Lorsque cette option est activée, la recommandation est active.
Entrées d'actions	Les types d'actions et les actions nécessitent des entrées. Ces entrées sont les paramètres qui permettent aux agents d'effectuer une action. Vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Recommandation (suite)

Champ	Description
	pouvez choisir des valeurs statiques pour les entrées d'action ou utiliser un générateur de ressources pour fournir des valeurs.
Groupe	Groupe créé par une stratégie de regroupement définie qui affiche les recommandations pertinentes ensemble. **Remarque :** Vous devrez peut-être configurer le formulaire Recommandation pour afficher le champ **Groupe** . Ce champ est disponible par défaut pour Optimisation des effectifs pour ITSM les utilisateurs.

Remarque :
Les champs **Type d'action**, **Action** et **Conseil de recommandation** ne sont pas affichés pour le générateur de ressources Recherche IA. Vous pouvez configurer les champs **Type d'action** et **Action** , ainsi que le mappage entre les sorties Recherche IA et les entrées d'actions de conseil dans la liste connexe Mappage des résultats de recherche.

Conseils dans Actions recommandées

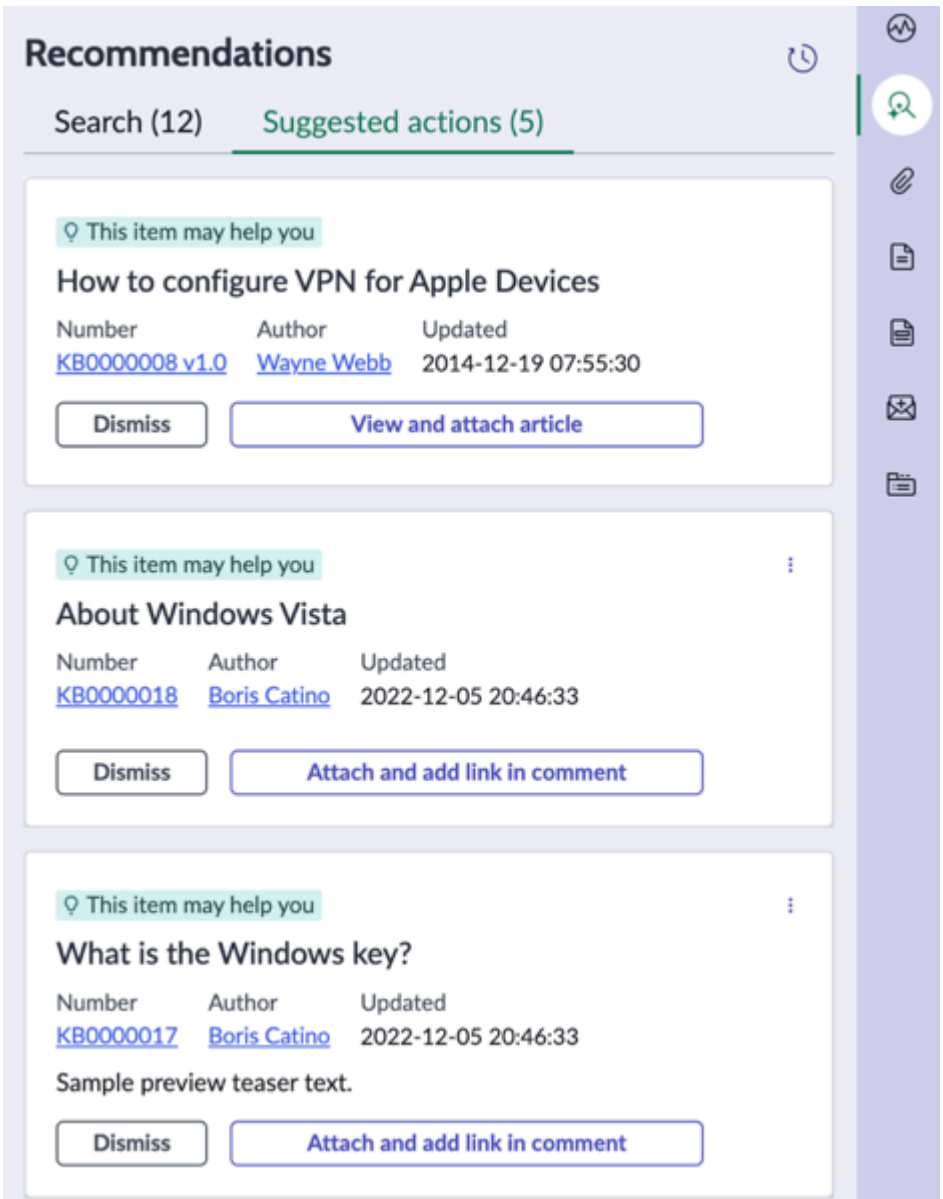
Un conseil est une action qu'un agent peut effectuer ou des informations qu'un agent peut partager pendant qu'il travaille à la résolution de tâches, telles que les tickets du service clientèle.

Les conseils s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel d'un espace de travail. Les agents peuvent accéder à ces cartes de conseils en sélectionnant l'icône Actions recommandées dans le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent ensuite effectuer les actions en sélectionnant un bouton sur une carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de conseils d'actions recommandées



Les conseils incluent des actions telles que le partage d'un article de la base de connaissances, la création d'une tâche de ticket ou d'une commande de travaux, ou la copie des notes de résolution d'un ticket similaire. Pour obtenir la liste détaillée des conseils, consultez le tableau suivant.

Conseils dans Actions recommandées

Conseil	Description
Appliquer la résolution à partir d'un ticket résolu	Applique la résolution d'un ticket résolu existant.
Joindre et partager l'article	Permet à l'agent de joindre un article de la base de connaissances à un ticket et de partager l'article avec le client.
Communiquer les solutions de contournement	Communique une solution de contournement au client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils dans Actions recommandées (suite)

Conseil	Description
Copier les notes de résolution	Copie les notes de résolution du ticket recommandé vers le ticket actuel.
Créer une commande de travaux	Crée une commande de travaux pour un ticket.
Conseils par défaut pour les résultats de recherche	Conseil par défaut qui peut être utilisé pour toutes les sources de recherche qui n'ont pas de conseils mappés dédiés. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : • Mapper automatiquement les résultats de Recherche IA avec les entrées de guidage • Conseils par défaut pour les résultats de recherche .
Lien vers le ticket	Lie le ticket actuel comme un enfant du ticket recommandé.
Lier le ticket à un défaut existant	Lie un ticket à un défaut existant.
Ouvrir le chat de collaboration	Ouvre le modal de Collaboration Chat.
Proposer un problème majeur	Propose le ticket actuel comme ticket principal.
Proposer une résolution	Propose une résolution pour un ticket.
Lire un message au client	Indique à l'agent de lire un message au client.
Réaffecter le ticket	Réaffecte le ticket à un autre groupe d'affectation.
Examiner et joindre l'article	Permet à l'agent d'examiner et de joindre un article de la base de connaissances à un ticket.
Partager la base de connaissances dans les interactions de messagerie instantanée	Partage un article de la base de connaissances dans la fenêtre de messagerie instantanée dans un enregistrement d'interaction.
Ticket principal similaire	Affiche les tickets principaux similaires.

Joindre et partager des articles de la base de connaissances

Les agents peuvent utiliser deux conseils différents pour afficher et joindre des articles de la base de connaissances aux enregistrements de tâches et aux enregistrements d'interaction de messagerie instantanée, et partager des articles avec des clients.

Conseils pour joindre et partager des articles de la base de connaissances

Conseil	Description
Joindre et partager l'article	Ce conseil recommande des articles de la base de connaissances à un agent qui travaille sur une tâche, comme un enregistrement de ticket. Les conseils

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils pour joindre et partager des articles de la base de connaissances (suite)

Conseil	Description
	affichent les articles pertinents et permettent à l'agent de sélectionner un article et de le partager dans un commentaire, une note de travail ou un e-mail : • Joindre et ajouter un lien dans les commentaires • Ajouter un lien dans la note de travail • Joindre et ajouter un lien dans l'e-mail
Partager la base de connaissances dans les interactions de messagerie instantanée	Ce conseil recommande des articles de la base de connaissances à un agent qui travaille sur une interaction de messagerie instantanée. Les conseils affichent les articles pertinents et permettent à l'agent de sélectionner un article et de le partager dans la conversation de messagerie instantanée.

Configuration des conseils Recommended Actions

Actions recommandées est un composant que vous pouvez ajouter à une page d'enregistrement dans Générateur d'IU. Vous trouverez des informations sur la configuration du composant Actions recommandées, y compris les propriétés et les événements, dans le Next Experience Composants ServiceNow.

Le composant Actions recommandées comprend deux vues : une vue d'aperçu (vue de carte) et une vue de détail (vue d'article complet). Le mode d'affichage de ces vues est déterminé par la configuration des actions recommandées. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un conseil dans Actions recommandées
- Configurer une expérience d'aperçu de conseil
- Personnaliser une expérience d'aperçu de conseil dans le générateur d'IU
- Personnaliser une vue détaillée de conseils dans U Builder

Le composant Actions recommandées inclut une propriété **de configuration spécifique à l'action recommandée** . Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent utiliser cette propriété pour configurer les paramètres suivants :

- Sélectionnez le type d'expérience à utiliser sur une page d'enregistrement : modal ou boîte de dialogue non modale.
- Sélectionnez les actions de conseil à afficher ou masquer.
- Ordonnez les actions de conseil pour déterminer l'action primaire (affichée sous la forme d'un bouton sur la carte de conseil) et les actions secondaires (affichées dans le menu de débordement).

La propriété **Configuration spécifique à l'action recommandée** est disponible dans l'onglet Configurer du composant Actions recommandées et inclut des sections extensibles pour chaque conseil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès aux valeurs de champ internes pour les enregistrements prévus

Lors de l'accès aux données d'un enregistrement prévu dans le cadre de travail Actions recommandées, le système fournit les valeurs des champs internes, en plus des valeurs d'affichage, via des entrées de guidage standard. Le système le fait sans avoir besoin de courtiers en données ou de scripts personnalisés. En permettant un accès direct aux valeurs internes, le cadre de travail peut prendre en charge des logiques plus complexes, réduire les goulots d'étranglement des performances et vérifier la cohérence du comportement de l'interface utilisateur dans tous les langages.

Pour les éléments de catalogue :

- Lorsque le champ Type d'élément de catalogue est utilisé dans une prédiction d'élément de catalogue, le système renvoie la valeur interne (par exemple, l'élément de catalogue ou le guide de commande) ainsi que le sys_id.
- Lorsque le champ Type d'élément de catalogue est consulté dans un environnement traduit, le système s'appuie sur la valeur du champ interne plutôt que sur la valeur d'affichage pour vérifier que les paramètres de langue n'affectent pas le respect des conditions.

Pour obtenir des conseils personnalisés basés sur l'état de l'incident :

- Lorsque la logique de guidage personnalisée est appliquée à un incident prédit avec un état spécifié, le système accède directement à la valeur interne du champ d'état de l'incident.
- Lorsque le champ d'état est requis pour des actions personnalisées telles que lier un incident en tant que parent ou copier des notes de résolution, la valeur interne doit être accessible sans causer de problèmes de performances ou de retards d'interface utilisateur.

Joindre et partager des conseils d'article

Le guide Joindre et partager un article recommande des articles de la base de connaissances pertinents aux agents du service clientèle et leur permet de partager les articles sélectionnés dans les commentaires, les notes de travail ou par e-mail.

Le conseil Joindre et partager l'article recommande des articles de la base de connaissances pertinents en fonction du texte de la brève description du ticket. Les agents peuvent afficher les articles recommandés et partager l'article sélectionné avec le client.

L'agent peut afficher les articles de la base de connaissances sous forme de carte dans le panneau latéral contextuel ou développer une carte sélectionnée pour afficher un article dans la vue détaillée. La vue de carte fournit une vue condensée des articles pour une analyse rapide. La vue détaillée fournit le contenu complet de l'article sélectionné pour une lecture plus approfondie.

Chaque carte contient une action primaire. L'action primaire par défaut est de joindre et d'ajouter un lien dans les commentaires. Les actions secondaires sont disponibles dans le menu Actions supplémentaires dans le coin supérieur droit de la carte :

- Ajouter un lien dans les notes de travail
- Joindre et ajouter un lien dans l'e-mail

Les mêmes actions primaires et secondaires sont disponibles dans la vue détaillée développée. L'administrateur système peut configurer les actions primaires et secondaires dans la propriété de **configuration spécifique Action recommandée** . Pour plus d'informations, consultez Configurer les conseils dans le générateur d'IU.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expériences de boîte de dialogue modale et non modale

L'agent peut partager l'article dans un commentaire, une note de travail ou un e-mail à l'aide des actions primaires et secondaires. Deux expériences différentes sont disponibles pour ce conseil en fonction de la page d'enregistrement que vous utilisez dans :Espace de travail configurable de CSM

- **Boîtes de dialogue non modales** : cette expérience est disponible pour les pages d'enregistrement qui prennent en charge les boîtes de dialogue non modales (par exemple, la page Tickets en première ligne). Les boîtes de dialogue non modales sont des fenêtres qui superposent le contenu de la fenêtre principale. Les agents peuvent déplacer des boîtes de dialogue non modales dans la fenêtre afin de pouvoir interagir avec le contenu de la fenêtre et le contenu de superposition en même temps.
- **Modaux** : cette expérience est disponible pour les pages d'enregistrement qui prennent en charge les modaux (par exemple, la page d'enregistrement par défaut CSM). Avec les fenêtres modales, les agents doivent effectuer l'action dans une fenêtre modale avant de continuer à interagir avec le contenu de la fenêtre, qui est l'expérience par défaut.

L'administrateur système peut configurer les expériences de boîte de dialogue modale et non modale dans la propriété **Configuration spécifique d'action recommandée** . Pour plus d'informations, consultez Configurer les conseils dans le générateur d'IU.

Si une page d'enregistrement prend en charge l'expérience de boîte de dialogue non modale, la sélection d'une action sur une carte de conseil ouvre la boîte de dialogue non modale correspondante. Si une page d'enregistrement ne prend pas en charge l'expérience de boîte de dialogue non modale, les conseils utilisent l'expérience modale.

Remarque :
Le résultat des actions de guidage est le même dans les expériences de boîte de dialogue et de modale sans mode, mais la période d'exécution diffère.

Joindre et ajouter des liens dans les commentaires

Utilisez cette action pour joindre un article de la base de connaissances à un enregistrement de ticket et partager le lien dans le flux d'activité. Le comportement de l'action dépend de l'expérience de boîte de dialogue modale ou non modale.

Expérience	Description
Modal	Cette action effectue les opérations suivantes : • Ouvre le modal Composer un commentaire. • Insère le lien de l'article dans le champ **Commentaires** . L'agent peut ajouter des informations au champ **Commentaires** et sélectionner **Publier des commentaires**. • L'article de la base de connaissances est joint à l'enregistrement du ticket. • Le flux d'activité est mis à jour avec la pièce jointe de l'article (en tant que publication interne). • Le commentaire et le lien sont publiés dans le flux d'activité (en tant que publication externe). • Le conseil est marqué comme terminé et déplacé vers l'onglet Historique des actions recommandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience	Description
	Cette action est disponible en tant qu'action primaire sur la carte de l'article de la base de connaissances. **Remarque :** Ce conseil est disponible par défaut.
Boîte de dialogue sans modèle	Cette action effectue les opérations suivantes : • Joint l'article à l'enregistrement du ticket. L'article est disponible dans la liste connexe Connaissance jointe. • Met à jour le flux d'activité avec la pièce jointe de l'article comme une publication interne. • Marque le conseil comme terminé et le déplace vers l'onglet Historique. • Ouvre la boîte de dialogue non modale Composer un commentaire. • Insère le lien de l'article dans le champ **Commentaires** . L'agent peut ajouter des informations au champ **Commentaires** et sélectionner **Publier des commentaires**. Le commentaire est publié dans le flux d'activité en tant que publication externe.

Ajouter un lien dans la note de travail

Utilisez cette action pour joindre un article de la base de connaissances à un enregistrement de ticket dans les notes de travail. Le comportement de l'action dépend de l'expérience de boîte de dialogue modale ou non modale.

Expérience	Description
Modal	Cette action effectue les opérations suivantes : • Ouvre le modal Composer une note de travail. • Insère le lien de l'article dans le champ **Notes de travail** . L'agent peut ajouter des informations au champ **Notes de travail** et sélectionner **Publier les notes de travail (privées)** pour publier la note de travail et le lien vers le flux d'activité en tant que publication interne. • Le flux d'activité est mis à jour avec la pièce jointe de l'article comme publication interne. • Le conseil est marqué comme terminé et déplacé vers l'onglet Historique des actions recommandées. Cette action est disponible en tant qu'action secondaire dans le menu Actions supplémentaires. **Remarque :** Ce conseil est disponible par défaut.
Boîte de dialogue sans modèle	Cette action effectue les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience	Description
	• Ouvre la boîte de dialogue non modale Rédiger une note de travail. • Insère le lien de l'article dans le champ **Notes de travail** . L'agent peut ajouter des informations au champ **Notes de travail** et sélectionner **Publier les notes de travail (privées)** pour publier la note de travail et le lien vers le flux d'activité en tant que publication interne. Le conseil est marqué comme terminé et déplacé vers l'onglet Historique.

Joindre et ajouter des liens dans les e-mails

Utilisez cette action pour joindre un article de la base de connaissances à un enregistrement de ticket et partager le lien dans un e-mail. Le comportement de l'action dépend de l'expérience de boîte de dialogue modale ou non modale.

Expérience	Description
Modal	Cette action effectue les opérations suivantes : • Ouvre le modal de composition d'e-mail. • Insère le lien de l'article dans le corps de l'e-mail. • S'il est disponible, un modèle d'e-mail remplit automatiquement les champs modaux. L'agent peut ajouter des informations à l'e-mail et sélectionner **Envoyer un e-mail**. • L'e-mail est envoyé. • L'article de la base de connaissances est joint au ticket et est disponible dans la liste connexe Connaissance jointe. • Le flux d'activité est mis à jour avec la pièce jointe de l'article (en tant que publication interne). • Le conseil est marqué comme terminé et déplacé vers l'onglet Historique des actions recommandées. Cette action est disponible en tant qu'action secondaire dans le menu Actions supplémentaires. **Remarque :** Ce conseil est disponible par défaut avec l'expérience de boîte de dialogue non modale. L'expérience modale doit être configurée par l'administrateur système.
Boîte de dialogue sans modèle	Cette action effectue les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience	Description
	• Joint l’article à l’enregistrement du ticket. L’article est disponible dans la liste connexe Connaissance jointe. • Met à jour le flux d’activité avec la pièce jointe de l’article comme une publication interne. • Marque le conseil comme terminé et le déplace vers l’onglet Historique. • Ouvre la boîte de dialogue non modale de rédaction d’e-mail. • Insère le lien de l’article dans le corps de l’e-mail. • S’il est disponible, un modèle d’e-mail remplit automatiquement les champs d’e-mail. L’agent peut ajouter des informations à l’e-mail et sélectionner **Envoyer un e-mail**.

Menu Plus d'actions

Le menu Actions supplémentaires d’une carte de conseil inclut plusieurs actions en plus de **Ajouter un lien dans les notes de travail** et **Joindre et ajouter un lien dans l’e-mail**.

Dans la vue de carte, ces actions incluent :

- Lire l'article
- Copier le lien

Dans la vue de détail, ces actions incluent :

- Lire l'article en mode plein écran
- Copier le lien
- Marquer l'article comme utile
- Marquer l'article

Partager la base de connaissances dans les conseils sur les interactions de messagerie instantanée

Le guide Partager la base de connaissances dans les interactions de messagerie instantanée recommande des articles de la base de connaissances pertinents aux agents du service clientèle et leur permet de partager les articles dans les conversations instantanées sur les enregistrements d’interaction de messagerie instantanée.

Le guide Partager la base de connaissances dans les interactions de messagerie instantanée recommande des articles de la base de connaissances pertinents aux agents qui travaillent sur les interactions de messagerie instantanée. Les conseils font apparaître les articles de la base de connaissances pertinents en fonction du texte de la brève description de l’interaction. Les agents peuvent afficher les articles recommandés et partager un article sélectionné dans la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le guide Partager la base de connaissances dans les interactions de messagerie instantanée active les résultats de recherche automatique des articles de la base de connaissances en utilisant le texte du champ **Brève description** de l'interaction. Le premier article listé est le résultat le plus pertinent. Les agents peuvent également rechercher manuellement des articles.

Remarque :
S'il n'y a pas de texte dans le champ **Brève description** , aucun résultat de recherche n'est affiché.

Ce conseil comprend les actions de partage suivantes :

- **Envoyer dans la messagerie instantanée** : les agents peuvent partager l'article avec les clients.
- **Envoyer dans la messagerie instantanée privée** : les agents ne peuvent partager l'article qu'avec des utilisateurs internes tels que d'autres agents ou responsables. Les clients ne peuvent pas accéder aux articles verrouillés. Les messages de messagerie instantanée privés utilisent un fond jaune.

Articles de la base de connaissances publique et privée

Certains articles de la base de connaissances qui apparaissent dans les résultats de recherche affichent une icône de verrou dans le coin supérieur gauche. La présence ou l'absence de l'icône de verrou détermine l'audience de l'article et la façon dont l'agent peut partager l'article.

- Icône de verrouillage : la carte de conseil comporte une action **Envoyer dans la messagerie instantanée privée** . Les agents ne peuvent pas partager les articles verrouillés avec les clients.
- Pas d'icône de verrouillage : la carte de conseil comporte une action **Envoyer dans la messagerie instantanée** . Les agents peuvent partager ces articles avec les utilisateurs internes et les clients.

Envoyer dans la messagerie instantanée

Lorsqu'un agent sélectionne **Envoyer dans la messagerie instantanée** :

- Un message d'information s'affiche.
- Le numéro de l'article de la base de connaissances est inséré dans la messagerie instantanée.
- La carte d'aperçu de l'article de la base de connaissances est insérée dans la messagerie instantanée. La carte comprend un lien vers l'article et la brève description de l'article.

Envoyer dans une messagerie instantanée privée

Lorsqu'un agent sélectionne **Envoyer dans la messagerie instantanée privée** :

- Le numéro de l'article de la base de connaissances est inséré dans la messagerie instantanée avec l'icône de verrouillage.
- La carte d'aperçu de l'article de la base de connaissances est insérée dans la messagerie instantanée avec l'icône de verrouillage. La carte comprend un lien vers l'article et la brève description de l'article.
- Les entrées utilisent un fond jaune et indiquent qu'il s'agit d'un chat privé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils par défaut pour les résultats de recherche

Les conseils par défaut pour les résultats de recherche sont un conseil qui peut être utilisé pour toutes les sources de recherche qui n'ont pas de conseils mappés.

L'utilisation des résultats de recherche IA dans Actions recommandées nécessite une configuration d'application de recherche. Pour chaque source de recherche de cette configuration, l'administrateur crée un mappage à partir des résultats de la recherche et vers une action.

À partir de la mise en Yokohama production, l'application Actions recommandées crée automatiquement le mappage entre les résultats de recherche et les actions.

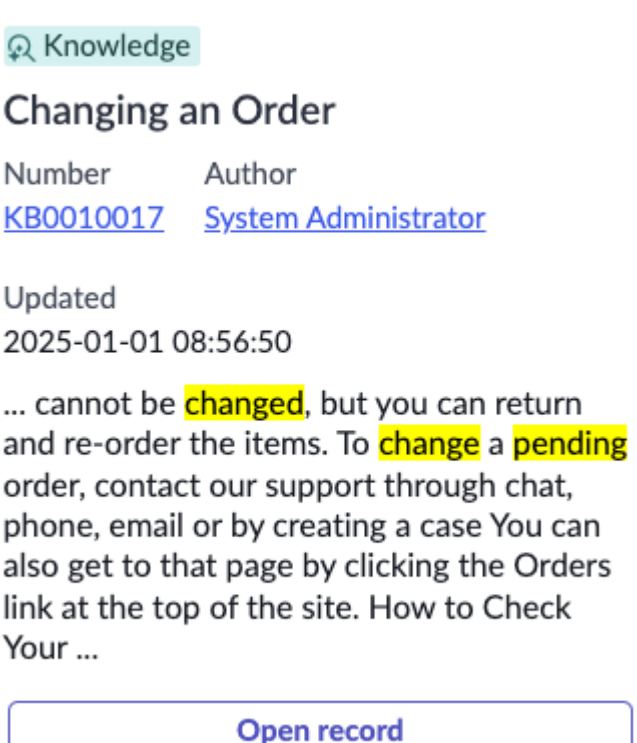
Lorsqu'un administrateur crée ou met à jour la configuration de l'application de recherche pour un enregistrement de contexte, le système crée automatiquement des enregistrements de mappage des résultats de recherche pour chacune des sources de recherche de cette configuration.

- Si une source de recherche n'a pas de mappage à une action, le système mappe la source de recherche au conseil par défaut.
- Si une source de recherche a un mappage existant vers une action spécifique, le système conserve ce mappage et ne le remplace pas par les conseils par défaut.

Les conseils par défaut permettent aux agents d'afficher les résultats de recherche pour n'importe quel type d'enregistrement. L'agent peut afficher les résultats de la recherche dans l'onglet Actions recommandées dans le panneau latéral contextuel de l'espace de travail configurable CSM. Les résultats de la recherche sont affichés sous forme de carte.

Carte de conseil par défaut

La carte d'aperçu du conseil par défaut affiche des informations sur le résultat de la recherche.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La carte d’aperçu du conseil par défaut inclut les éléments suivants.

Élément	Description
Icône de recherche	L’icône de recherche apparaît en haut de la carte avec le texte d’indication. L’icône est composée d’une loupe scintillante. Cette icône permet aux clients d’identifier facilement les résultats de recherche à partir des actions suggérées. 
Texte de conseil	Texte qui fournit le contexte des conseils. L’icône et le texte d’indication apparaissent ensemble en haut de la carte au-dessus du titre.
Titre	Le titre apparaît en haut de la carte.
Champs d'enregistrement	Les champs pertinents liés au contenu des conseils sont affichés sur la carte. Ces champs fournissent des informations clés sur le contenu des conseils. Par exemple, une carte d’aperçu d’un article de la base de connaissances comprend des champs pour le numéro d’article et l’auteur, tandis que la carte d’aperçu d’un ticket comprend des champs pour le numéro de ticket, l’état et la priorité.
Abandonner	Les agents peuvent utiliser cette action pour déplacer les conseils de l’onglet Actions suggérées vers l’onglet Historique des actions. Après avoir sélectionné **Ignorer**, l’agent reçoit une notification l’informant que le conseil a été déplacé. Pour afficher l’onglet Historique des actions, cliquez sur l’icône de l’horloge dans le coin supérieur droit du panneau Recommandations.
Ouvrir enregistrement	Les agents peuvent utiliser cette action pour ouvrir l’enregistrement associé dans un sous-onglet. Les agents peuvent afficher les détails de l’enregistrement dans le sous-onglet sans avoir à naviguer hors de la fenêtre principale.

Information associée

Mapper automatiquement les résultats AI Search avec les entrées de guidage dans Actions recommandées

Générateurs de ressources dans Actions recommandées

Les générateurs de ressources fournissent Actions recommandées des ressources que vous pouvez utiliser comme entrées dans des actions telles que des conseils et des recommandations de champ.

Les générateurs de ressources fournissent des ressources telles qu’un article de la base de connaissances, un ensemble de tickets ou une valeur de champ que vous pouvez utiliser dans les recommandations. Les agents peuvent utiliser ces recommandations dans le panneau Actions recommandées d’un espace de travail tel que Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un générateur de ressources peut également être vu comme une fonction avec des entrées et des sorties. Par exemple, vous pouvez créer un générateur de ressources qui prédit un article de la base de connaissances, puis utiliser cet article de la base de connaissances comme action recommandée pour un ticket.

Vous pouvez sélectionner un générateur de ressources dans la liste ou créer un générateur de ressources. Pour obtenir la liste complète des générateurs de ressources inclus dans l'application, reportez-vous à la Actions recommandées section Composants installés avec Actions recommandées.

Types de générateurs de ressources

L'application Actions recommandées fournit les types de générateurs de ressources suivants :

- Table de décision
- Flux
- Scripting
- Recherche IA

L'application Actions recommandées - Avancé fournit les types de générateurs de ressources supplémentaires suivants :

- Classification
- Similarité
- Similarité avec la tendance
- Intelligence des tâches Classification
- Intelligence des tâches Similitude
- Intelligence des tâches Similarité avec la tendance

Ces types de générateurs de ressources sont basés sur le cadre de Intelligence prédictive travail que vous pouvez utiliser pour créer des solutions d'apprentissage machine.

Type de générateur de ressources	Définition
Table de décision	Renvoie les résultats de la table de décision sélectionnée. Utilisez les tables de décision pour vous aider à résoudre une décision complexe qui dépend de plusieurs entrées et sorties prédéterminées. Par exemple, une table de décision peut nécessiter des entrées telles que l'âge, le lieu et les antécédents médicaux pour fournir des suggestions sur différents aspects de l'assurance maladie. Vous pouvez utiliser ces suggestions, qui sont les sorties de la table de décision, comme entrées d'action pour une recommandation. Pour plus d'informations, consultez Decision Tables .
Flux	Renvoie les recommandations générées par l'exécution du flux secondaire sélectionné. Utilisez les flux secondaires pour définir la logique et automatiser les sorties pour les générateurs de ressources. Par exemple, vous pouvez rechercher des articles KB pertinents à l'aide d'entrées telles que le nom du produit, l'état d'activation et l'état de publication. Vous pouvez ensuite proposer de joindre ces articles de la base de connaissances en tant qu'action recommandée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de générateur de ressources	Définition
	Pour plus d'informations, consultez Flow Designer .
Scripting	Renvoie les recommandations générées par l'exécution de l'include de script sélectionné. Vous devez créer une implémentation du modèle ScriptingGeneratorFactory pour utiliser un include de script dans le type de générateur de ressources de scripting. Pour plus d'informations, consultez Script includes .
Recherche IA	Renvoie les résultats AI Search et Genius basés sur des données et des aperçus en temps réel, quelle que soit la source de recherche. Ces résultats sont pertinents pour le contexte d'un enregistrement. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes : • **Champ de recherche** : le champ sur lequel la recherche IA est effectuée. • **N meilleurs résultats** : nombre d'enregistrements à renvoyer à partir de la recherche IA. Par exemple, vous pouvez configurer Recherche IA pour recommander un article de la base de connaissances ou un ticket similaire en fonction de la pertinence et du contexte de la brève description. Pour plus d'informations, consultez AI Search .
Classification	Utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour recommander des valeurs de champ lors de la création d'enregistrements. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes : • **Définition de classification** : Intelligence prédictive modèle de classification permettant de renvoyer les valeurs prévues ou les références d'enregistrement pour un champ dans une table. • **N meilleurs résultats** : nombre de valeurs ou d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements pertinents prévus par la définition de classification. Par exemple, vous pouvez configurer la solution de classification pour recommander une valeur pour la catégorie ou le groupe d'affectation en fonction de la brève description. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .
Similarité	Identifie les enregistrements existants avec des valeurs similaires à celles d'un enregistrement de contexte. Vous devez créer un corpus de mots qui sert de vocabulaire pour que le système d'apprentissage machine compare les enregistrements formés. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de générateur de ressources	Définition
	• **Définition de similarité** : définition de la solution de similarité permettant de renvoyer les enregistrements pertinents pour l'enregistrement de contexte. • **N meilleurs résultats** : nombre d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements pertinents prévus par la définition de similarité. Par exemple, vous pouvez trouver des tickets résolus similaires pour proposer une résolution en tant qu'action recommandée. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .
Similarité avec la tendance	Utilise une définition de tendance pour trouver des points communs dans les enregistrements renvoyés par la solution de similarité. Vous pouvez configurer la définition de tendance à l'aide d'une condition commune, d'un champ commun ou d'une référence commune, ainsi qu'une valeur de seuil pour le nombre minimal d'enregistrements qui doivent suivre une tendance. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes : • **Définition de similarité** : définition de la solution de similarité permettant de renvoyer les enregistrements pertinents pour l'enregistrement de contexte. • **Définition de tendance** : définition de tendance permettant de filtrer les enregistrements pertinents qui suivent une tendance. Par exemple, vous pouvez trouver des incidents majeurs similaires avec une tendance. Ensuite, vous pouvez proposer de lier l'enregistrement de contexte actuel à cet incident majeur.
Intelligence des tâches Classification	Utilise les modèles d'apprentissage machine créés dans la Intelligence des tâches console d'administration pour recommander des valeurs de champ. Les modèles offrent des options flexibles pour renseigner automatiquement les valeurs sur le formulaire d'enregistrement ou pour fournir des recommandations en fonction de la sensibilité de ces champs. **Remarque :** Les valeurs de champ ne sont pas recommandées pour les champs où le modèle TI est en mode arrière-plan. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes : • **Solution** : la solution contient la configuration des champs d'entrée recommandés et des champs de sortie recommandés pour la prédiction. La solution contient également une préférence indiquant si les champs sont renseignés automatiquement ou si un message de recommandation est affiché. Le Intelligence des tâches

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de générateur de ressources	Définition
	modèle de classification prédit plusieurs valeurs ou références d'enregistrement pour les champs d'une table. • **N meilleurs résultats** : nombre de valeurs ou d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements pertinents prévus par la définition de solution. Par exemple, vous pouvez configurer la solution de Intelligence des tâches classification pour recommander une valeur pour la catégorie ou le groupe d'affectation en fonction de la brève description. Pour plus d'informations, consultez Task Intelligence . **Remarque :** Le module d'extension Intelligence des tâches Console d'administration (com.sn_ti_admin) doit être installé pour sélectionner le type de générateur de Intelligence des tâches ressources de classification.
Intelligence des tâches Similitude	Identifie les enregistrements existants avec des valeurs similaires à celles d'un enregistrement de contexte. Utilise les modèles d'apprentissage machine créés dans la console d'administration pour recommander des valeurs de champ. Ce type de générateur de ressources évalue les résultats de la solution d'administration Intelligence des tâches et renvoie les valeurs/enregistrements prévus pour plusieurs champs. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes : • **Modèle** : référence au modèle de similarité de l'administrateur Task Intelligence. • **N meilleurs résultats** : nombre de valeurs ou d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements pertinents prévus par la définition de solution. Ce type de générateur de ressources renvoie les sorties suivantes : • **Valeur prévue** : pour les champs de type autre que référence, la solution d'administration Intelligence des tâches renvoie une valeur prévue. • **Enregistrement prévu** : pour les champs de type référence, la solution d'administration Intelligence des tâches renvoie un enregistrement prévu. Pour plus d'informations, consultez Task Intelligence .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de générateur de ressources	Définition
Intelligence des tâches Similarité avec la tendance	Ce générateur de ressources évalue la tendance sur les résultats de la prédiction de similarité TI. À l'aide des définitions de solution (sn_ti_admin_solution) et de tendance (sn_nb_action_trend_definition), ce type de générateur de ressources identifie les enregistrements similaires à l'enregistrement de contexte. De plus, il analyse ces enregistrements similaires pour déterminer s'ils suivent la tendance spécifiée. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes : • **Solution** : référence au modèle de similarité de l'administrateur Intelligence des tâches. • **N meilleurs résultats** : spécifie le nombre de valeurs/enregistrements prévus à envoyer au serveur de prédiction de similarité. • **Définition de tendance** : référence à la table Définition de tendance (sn_nb_action_trend_definition). Ce type de générateur de ressources renvoie les sorties suivantes : • **Nombre** : nombre total d'enregistrements trouvés dans la tendance. • **Enregistrement le plus ancien créé** : enregistrement le plus ancien dans la tendance. • **Enregistrement de confiance le plus élevé** : référence de l'enregistrement de résultat ML de confiance le plus élevé. • **ID système des enregistrements qualifiés** : liste des ID système de tous les enregistrements qualifiés. Pour plus d'informations, consultez Task Intelligence .

Traduction automatique

Gestion des délais d'expiration pour les générateurs de ressources

L'application Actions recommandées utilise une API de flux secondaire avec un délai d'expiration défini lors de l'appel de générateurs de ressources d'apprentissage machine (ML). Ce délai d'expiration garantit que le moteur de génération RA donne la priorité à des temps de réponse plus rapides en mettant fin aux appels de prédiction ML bloqués.

Le paramètre de délai d'expiration du flux secondaire est de 1 seconde. S'il y a un délai et que l'appel de prédiction expire, le système génère un message.

Le flux secondaire s'applique aux générateurs de ressources basés sur ML suivants :

- Similarité
- Similarité Task Intelligence

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Similarité avec la tendance
- Similarité d'Intelligence des tâches avec tendance

La *sn_nb_action_adv.similarity_prediction.timeout* propriété système contrôle la valeur du délai d'expiration du flux secondaire. La valeur par défaut est définie sur 1 000 ms.

Séparation de domaine et Actions recommandées

Actions recommandées prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Les tables et les données de l'application sont séparées par domaine. Les auteurs de recommandations ne peuvent voir que le contexte qui s'applique à eux en fonction du domaine. Dans l'exécution, les recommandations sont évaluées dans le contexte de l'utilisateur et les données sont créées dans le domaine correspondant applicable à l'utilisateur.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Actions recommandées

Pour utiliser Séparation de domaine dans l'application Actions recommandées , vous pouvez créer des enregistrements de contexte distincts pour chaque domaine. Le contexte sert de point de départ dans Actions recommandées. Toutes les autres configurations, telles que Règle, Recommandation et Générateur de ressources, peuvent alors être associées au domaine de l'enregistrement de contexte correspondant.

L'évaluation de l'exécution et la génération de recommandations sont spécifiques à l'utilisateur. Le domaine de l'utilisateur est sélectionné et les règles correspondantes applicables à l'utilisateur sont évaluées pour donner des recommandations finales à l'utilisateur final. Les enregistrements d'exécution créés utilisent le même domaine du contexte que celui applicable à l'utilisateur donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables séparées par domaine

Lorsque vous créez des entités connexes pour un contexte, le domaine pour les entités connexes est défini sur le domaine du contexte. Les tables suivantes de l'application sont séparées par domaine :

- Contexte
- Règle d'action recommandée
- Recommandation
- Générateur de ressources
- Groupe de recommandations
- Mappage des actions recommandées des résultats de recherche
- Contexte de l'action recommandée
- Exécution de l'action recommandée
- Ordre des actions recommandées
- Recommandation de champ
- Entrée de recommandation de champ
- Définition de recommandation de champ
- Type de générateur de ressources
- Entrée du type de générateur de ressources
- Stratégie de groupe de recommandations
- Définition du type d'action
- Définition de tendance

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

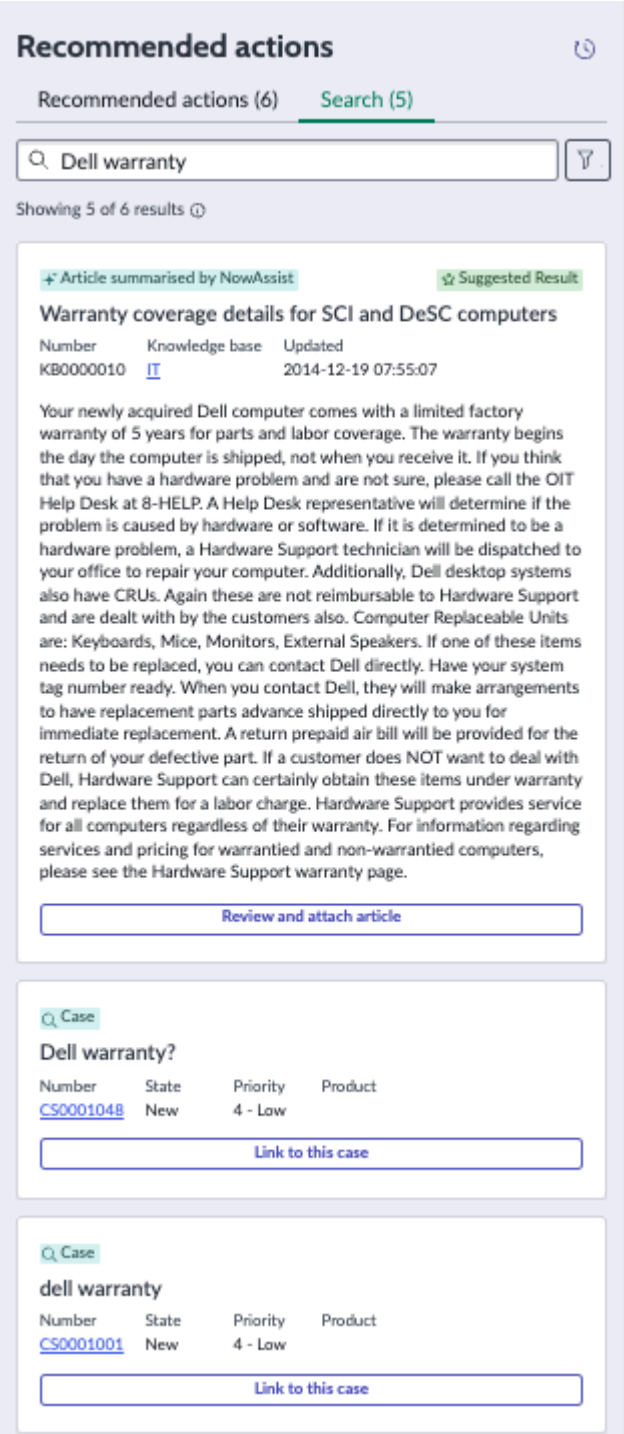
AI Search dans Actions recommandées

Autorisez les agents à utiliser Recherche IA pour Actions recommandées trouver des ressources ou des résolutions pertinentes pour les problèmes des clients.

Les résultats AI Search et Genius sont affichés dans l'onglet Rechercher du Actions recommandées composant dans le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent initier des actions à partir des cartes de recherche directement pour résoudre un problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Les résultats de recherche des sources de recherche configurées sont affichés sous forme de cartes. Ces cartes sont des aperçus d'enregistrements de recherche. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les détails de l'enregistrement ou effectuer des actions directement via les cartes. Les réponses les plus pertinentes sont affichées sous forme de meilleurs résultats sous la forme de cartes de résultats Genius.

La recherche IA exploite des algorithmes avancés d'apprentissage automatique et des capacités de traitement du langage naturel pour comprendre les requêtes des utilisateurs et fournit les résultats de recherche les plus pertinents qui peuvent être utilisés pour résoudre efficacement les problèmes. Pour en savoir plus sur Recherche IA et ses fonctionnalités, reportez-vous à la section AI Search .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Recherche IA

- Met en évidence les termes de requête de recherche qui apparaissent dans les résultats de recherche.
- Affiche d'abord les résultats les plus pertinents avec une pertinence d'apprentissage machine. L'apprentissage machine ajuste et améliore automatiquement le score de pertinence des résultats de recherche pour chaque profil de recherche en fonction des réponses sélectionnées par les agents.
- Affiche les meilleures réponses sous forme de cartes de résultats Genius.

Avantages de Recherche IA

- Maximise l'efficacité : utilisez l'intégration de Recherche IA pour réduire le délai de résolution des tâches et améliorer la productivité des agents.
- Exploitation de l'intelligence contextuelle : tirez le meilleur parti de la recherche contextuelle pour fournir des réponses précises et opportunes.
- Synthèse : configurez les résultats Genius pour obtenir une synthèse des connaissances basée sur des modèles de langage volumineux en adéquation avec vos besoins en matière de contenu et d'informations.

Configurer Recherche IA dans Actions recommandées

Les étapes de configuration de Recherche IA incluent Actions recommandées l'activation de l'onglet Recherche IA, le mappage des résultats de Recherche IA avec des entrées de guidage et la personnalisation du Actions recommandées composant. Parmi les options de personnalisation avancées, citons le réglage du nombre de résultats à afficher sur une page, l'identification des résultats Genius à ajouter au profil de recherche et la configuration des sources de recherche. Pour plus d'informations, consultez Configurer Recherche IA dans Actions recommandées.

Utiliser Recherche IA dans Actions recommandées

Autorisez les agents du service clientèle à utiliser Recherche IA pour accéder plus rapidement aux informations pertinentes et prendre les mesures appropriées pour résoudre les problèmes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utiliser Recherche IA pour Actions recommandées résoudre les tickets.

- Accès à Recherche IA : les agents peuvent accéder à l'onglet Recherche IA dans le panneau latéral contextuel de l'espace de travail.
- Résultats contextuels de recherche : les agents peuvent saisir leurs requêtes de recherche dans la barre de recherche. La recherche IA utilise le traitement du langage naturel pour comprendre les requêtes des utilisateurs et tient compte du contexte de la tâche pour produire des résultats pertinents.
- Affichage des résultats de Recherche IA : examinez les résultats de Recherche IA et effectuez des actions directement à partir des cartes de recherche.
- Affichage des résultats Genius : les agents peuvent afficher les résultats les plus pertinents en haut en fonction des critères définis dans la configuration des résultats Genius, en attirant leur attention sur les informations les plus pertinentes en premier.
- Affiner les résultats de recherche : les agents peuvent sélectionner une source de recherche dans le champ **Filtre de recherche** pour afficher uniquement les résultats de cette source de recherche, puis revenir à l'affichage de tous les enregistrements correspondants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichage du nombre de résultats : l'onglet de recherche affiche le nombre total de résultats de recherche correspondants. Les filtres de recherche affichent le nombre de résultats correspondants pour chaque source de recherche.

Remarque :
Les résultats de recherche affichés et le nombre total de recherches peuvent varier en raison des autorisations de sécurité ou si le résultat de recherche a déjà été exécuté. Les conseils exécutés sont ajoutés au flux d'activité et déplacés vers l'historique des actions. Les conseils exécutés seront inclus dans le nombre total de recherches, mais n'apparaîtront pas dans les résultats de recherche.

Exemples de configurations d'actions recommandées

Cet exemple de documentation illustre les configurations de bout en bout des recommandations avec des actions de type conseil, d'arborescence de décision ou de recommandation de champ pour vous aider à démarrer avec Actions recommandées.

Exemples d'actions recommandées

Scénario	Description
Résoudre l'échec d'une transaction par carte de crédit	Arborescence de décision qui aide les agents à résoudre les problèmes liés à l'échec d'une transaction par carte de crédit. Cet arbre de décision pose une série de questions et, en fonction des réponses saisies, fournit une résolution, par exemple suivre la transaction ayant échoué, expédier une nouvelle carte de crédit ou fournir une assistance supplémentaire.
Recommander un groupe d'affectation pour un problème de routeur	Une recommandation de champ qui recommande une valeur pour le champ Groupe d'affectation afin que l'agent puisse affecter le ticket à l'équipe appropriée pour résoudre le problème du client plus rapidement.
Lier le ticket actuel au ticket principal similaire	Un conseil qui recommande de lier le ticket actuel au ticket principal similaire recommandé afin que le propriétaire de l'entreprise puisse identifier la tendance et prendre des mesures correctives.

Exemple : Résoudre les problèmes liés à l'échec d'une transaction par carte de crédit

Découvrez comment les analystes de processus ou les propriétaires d'entreprise configurent une action recommandée qui utilise une arborescence de décision pour résoudre les problèmes liés à l'échec d'une transaction par carte de crédit.

Scénario de problème

Paul essayait d'acheter une montre intelligente en utilisant sa carte de crédit bancaire StellarVest. Mais la transaction a échoué au moment du paiement. Paul a créé un ticket dans le portail d'assistance clientèle de la banque StellarVest pour demander de l'aide.

Dans ce scénario, il est recommandé à l'agent affecté au ticket de Paul d'utiliser une arborescence de décision pour résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit. L'arborescence de décision collecte les détails de l'utilisateur, de la carte de crédit et de la transaction. Si l'argent a été débité, le suivi des transactions est lancé. Toutefois, si aucune somme n'a été débitée, l'agent fournit un code d'échec, qui détermine les conseils à fournir. Voici quelques exemples de conseils potentiels : réaffectation du ticket, création d'une commande de travaux ou affectation du ticket à un technicien informatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d’une action recommandée pour le dépannage d’une transaction par carte de crédit échouée

Aidez les analystes de processus à configurer une action recommandée de type arborescence de décision qui permet aux agents de résoudre les problèmes liés à l’échec d’une transaction par carte de crédit signalée par les clients.

Tâche	Description
Création d’une arborescence de décision	Créez une arborescence de décision qui permet aux agents de poser une série de questions aux clients. En fonction des réponses fournies, les agents peuvent résoudre les problèmes des clients. Pour plus d’informations sur la configuration d’une arborescence de décision dans , voir Générateur d'arbre de décisionRésolution des problèmes liés à l’échec d’une arborescence de décision de transaction par carte de crédit.
Créer une règle à partir de l’enregistrement de contexte du ticket	Créez une règle pour afficher les recommandations pour les tickets actifs qui remplissent la condition spécifiée dans cette règle.
Créer une recommandation avec l’arborescence de décision comme type d’action	Créez une recommandation qui utilise l’arborescence de décision pour résoudre les problèmes liés à l’échec d’une transaction par carte de crédit.

Créer une recommandation avec l’arborescence de décision comme type d’action

Créez une recommandation pour sélectionner l’arborescence de décision Résoudre l’échec de la transaction par carte de crédit en tant que type d’action.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les nouvelles recommandations ne peuvent être créées qu’à l’intérieur des règles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez le contexte du ticket.
3. Sélectionnez Règle active dans la liste connexe Règles.
4. Dans la liste connexe Recommandations, sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans l’écran Nouvelle recommandation, sélectionnez **Un flux guidé à suivre** pour créer une recommandation de type arborescence de décision.
   Un nouveau formulaire Recommandation s'affiche avec les champs **Règle**, **Contexte** et **Type d'action** renseignés automatiquement.
6. Dans le champ **Nom** , saisissez Résoudre l’échec de la transaction par carte de crédit.
7. Dans le champ **Action** , sélectionnez l’action.
   Les actions disponibles sont déterminées par la sélection dans le champ **Type d'action**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Action** , sélectionnez l'icône de recherche.
Dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche, le champ **Nom de table** est automatiquement renseigné avec la table qui stocke les actions disponibles pour le type d'action sélectionné.

b. Dans le champ **Document** , sélectionnez l'arbre de décision Résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit en cliquant sur l'icône de recherche.
Pour plus d'informations sur la création de cette arborescence de décision, voir Créer une arborescence de décision Résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit.

c. Sélectionnez **OK**.

8. Dans le champ **Conseil de recommandation** , saisissez Résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit.
L'astuce explique aux agents pourquoi une recommandation est suggérée.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Exemple : Recommander un groupe d'affectation pour un problème de routeur

Découvrez comment les analystes de processus ou les propriétaires d'entreprise configurent une action recommandée de type recommandation de champ afin de recommander un groupe d'affectation pour un problème de routeur. Cette recommandation de champ utilise un générateur de ressources de type table Décision qui prend le modèle de routeur et le problème de routeur comme entrées et fournit un groupe d'affectation en conséquence.

Scénario de problème

QuantumLink Technologies, un nouveau venu sur le marché des équipements de réseau, met l'accent sur la satisfaction des clients et la résolution rapide des problèmes des clients. Les propriétaires d'entreprise s'engagent à fournir un excellent service à la clientèle afin que leur entreprise puisse prospérer.

Alisha, l'une des propriétaires d'entreprise de QuantumLink Technologies, définit une action recommandée qui recommande une valeur pour le champ Groupe d'affectation en fonction du modèle de produit et du problème spécifiés par les clients.

Rohit, un client qui a récemment acheté un routeur QuantumLink, est confronté à des problèmes de connectivité intermittents avec son routeur. Il crée un dossier sur le portail d'assistance client de QuantumLink Technologies. John est frustré par les perturbations de son service Internet et cherche une solution rapide pour confirmer une connectivité ininterrompue pour ses besoins à la maison et au travail.

John Jason, l'agent affecté à ce ticket, se voit recommander une valeur de champ pour un groupe d'affectation afin que ce ticket puisse être affecté à l'équipe appropriée et que le problème puisse être résolu rapidement.

Configuration d'une action recommandée pour recommander un groupe d'affectation pour un problème de routeur

Aidez Alisha à configurer une action recommandée de type recommandation de champ qui recommande un groupe d'affectation pour un problème de routeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Création d’une table de décision pour recommander des groupes d’affectation	Configurez une table de décision qui prend le produit et le problème comme entrées pour fournir le groupe d’affectation comme sortie. Vous pouvez utiliser cette table de décision dans un générateur de ressources.
Configurer un générateur de ressources pour fournir un groupe d’affectation comme résultat	Configurez un générateur de ressources que vous pouvez utiliser lors de la configuration d’une recommandation de champ pour fournir le groupe d’affectation approprié pour le problème de routeur.
Créer une recommandation de champ pour recommander la valeur du champ Groupe d’affectation	Créez une action de type recommandation de champ pour recommander une valeur de champ pour le groupe d’affectation.
Créer une règle à partir de l’enregistrement de contexte du ticket	Créez une règle pour afficher les recommandations pour les tickets actifs qui remplissent la condition spécifiée dans cette règle.
Créer une recommandation avec le champ Recommandation comme type d’action	Créez une recommandation pour mettre en évidence la recommandation pour la valeur du champ Groupe d’affectation sur un enregistrement de ticket.

Création d’une table de décision pour recommander des groupes d’affectation

Créez une table de décision avec **le nom Groupe d’affectation pour un problème de routeur** qui fournit un groupe d’affectation comme résultat pour une combinaison produit-problème donnée.

Cette table de décision nécessite deux entrées :

Entrée	Type
Produit	Chaîne
Problème	Chaîne

Pour le résultat, créez la colonne Groupe d’affectation avec le type de résultat sélectionné comme Référence et la table de résultats sélectionnée comme Groupe [sys_user_group].

Configurez les conditions, les résultats et les valeurs de la table de décision tels qu’affichés dans la table suivante. Pour plus d'informations, consultez Decision Tables .

Exemple de table de décision : groupe d’affectation pour un problème de routeur

Colonnes de conditions		Colonne de rés
Produit	**Problème**	**Groupe d'affect**
Routeur série M	Problème de connectivité Internet	Routeur-M-Équi
Routeur série M	Le routeur chauffe	Routeur-M-Équi
Routeur série M	Panne de réseau	Routeur-M-Équi
Routeur série M	Problèmes de sécurité	Routeur-M-Équi
Routeur série N	Problème de connectivité Internet	Routeur-N-Équi
Routeur série N	Le routeur chauffe	Routeur-N-Équi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de table de décision : groupe d'affectation pour un problème de routeur (suite)

Colonnes de conditions		Colonne de rés
Produit	**Problème**	**Groupe d'affect**
Routeur série N	Panne de réseau	Routeur-N-Équi
Routeur série N	Problèmes de sécurité	Routeur-N-Équi

Configurer un générateur de ressources pour fournir un groupe d'affectation comme résultat

Configurez un générateur de ressources de type table de décision qui fournit un groupe d'affectation pour un modèle de routeur donné et un problème associé.

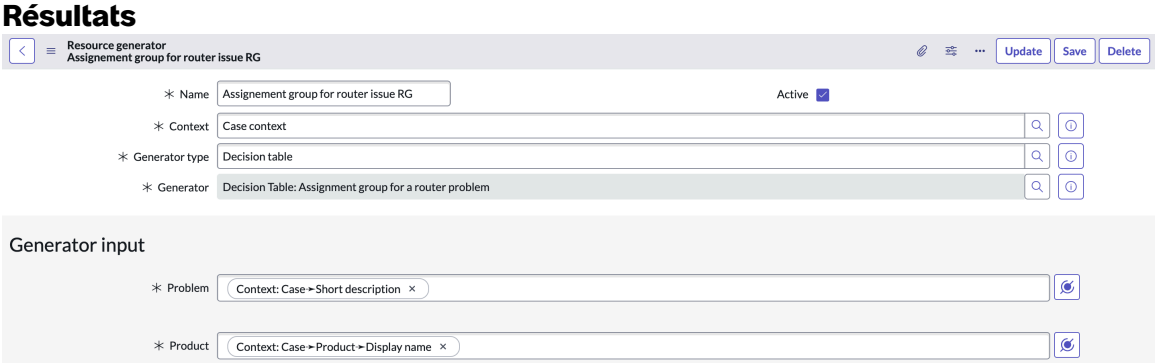
Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Générateurs de ressources**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Générateurs de ressources.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le groupe d'affectation pour le problème de routeur RG.
4. Dans le champ Contexte, sélectionnez **Contexte** du ticket.
5. Dans le champ **Type de générateur** , sélectionnez Table de décision.
6. Dans le champ **Générateur** , sélectionnez le groupe d'affectation pour une table de décision concernant les problèmes de routeur.
7. Enregistrez l'enregistrement pour afficher les entrées du générateur.
8. Renseignez les champs du formulaire d'entrée du générateur.
   a. Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ.
   b. Dans le champ **Produit** , sélectionnez **Contexte : Ticket** > **Produit** > **Nom d'affichage**.
   c. Dans le champ **Problème** , sélectionnez **Contexte : Ticket** > **Description brève**.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats



Que faire ensuite

Créez une recommandation de champ que vous pouvez utiliser lors de la création d'une action recommandée pour recommander la valeur du champ Groupe d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une recommandation de champ pour recommander la valeur du champ Groupe d'affectation

Créez une recommandation de champ que vous pouvez sélectionner lors de la configuration d'une action recommandée. Cette recommandation de champ suggère une valeur de champ de groupe d'affectation sur un enregistrement de ticket pour un problème de routeur.

Avant de commencer

Utilisez la page d'enregistrement par défaut CSM ou la page d'enregistrement d'interaction CSM pour afficher des recommandations de champ dans l'espace de travail configurable CSM. Pour définir la page d'enregistrement par défaut CSM ou la page d'enregistrement d'interaction CSM comme page par défaut, reportez-vous à la section Définir l'ordre de la page d'enregistrement.

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une recommandation de champ implique deux étapes principales :

- Création d'entrées pour la recommandation de champ.
- Création d'instructions sur la façon de recommander des valeurs en configurant une définition pour chaque champ.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Recommandations de champs**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Recommandations de champ.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez Recommandation de champ pour le groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Table** , sélectionnez Ticket [sn_customerservice_case] afin de renseigner la recommandation de champ pour le champ **Groupe d'affectation** sur un enregistrement de ticket.
5. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher les listes connexes.
6. Dans la liste connexe Entrées de recommandations de champs, sélectionnez **Nouveau** pour créer une entrée.
   a. Dans le champ **Type** , sélectionnez Référence.
   b. Dans le champ **Étiquette** , saisissez Groupe d'affectation.
   Le champ **Nom de colonne** est renseigné automatiquement.
   c. Dans la liste connexe Spécification de référence, configurez les champs suivants.

Champ	Action
Référence	Sélectionnez la table Groupe [sys_user_group].
Condition de qualificatif de référence	Sélectionnez la condition Actif | est | vrai .

   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Dans la liste connexe Définitions de recommandations de champs, sélectionnez **Nouveau** pour créer une définition.

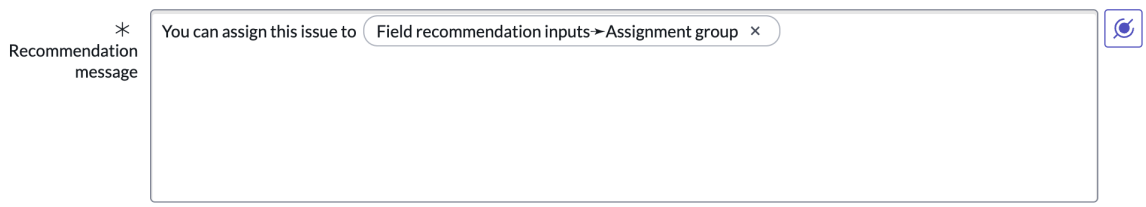
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Nom** , saisissez le groupe d'affectation pour la définition du problème de routeur.

b. Dans **Champ**, sélectionnez le champ Groupe d'affectation.

c. Dans le champ **Message de recommandation** , saisissez Vous pouvez affecter ce problème à et utiliser le sélecteur de pilules pour ajouter la valeur recommandée **Entrées de recommandations de champs** > **Groupe d'affectation** dans le cadre du message.



Remarque :
Si le générateur de ressources renvoie une valeur de champ vide, le message de recommandation ne s'affiche pas.

d. Dans la liste **Méthode de recommandation** , sélectionnez Recommander uniquement.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une recommandation avec le champ Recommandation comme type d'action

Créez une recommandation pour sélectionner la recommandation de champ comme type d'action afin de recommander une valeur pour le champ Groupe d'affectation sur un enregistrement de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez le contexte du ticket.
3. Dans la liste connexe Règles, sélectionnez Règle active.
4. Dans la liste connexe Recommandations, sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans l'écran Nouvelle recommandation, sélectionnez **une valeur de champ à utiliser**.
   Un nouveau formulaire Recommandation s'affiche avec les champs **Règle**, **Contexte** et **Type d'action** renseignés automatiquement.
6. Dans le champ **Nom** , saisissez Recommander le groupe d'affectation pour le problème de routeur.
7. Dans le champ **Action** , sélectionnez une action.

   a. Dans le champ **Action** , sélectionnez l'icône de recherche.
   Dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche, le champ **Nom de table** est rempli automatiquement avec la table qui stocke les actions disponibles pour le type d'action sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans le champ **Document** , sélectionnez la recommandation de champ pour la recommandation de champ de groupe d'affectation.

c. Sélectionnez **OK**.

8. Dans le champ **Générateur de ressources** , sélectionnez le groupe d'affectation pour le problème de routeur Générateur de ressources RG.
9. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher la section de formulaire Entrées d'action.
10. Définissez les entrées d'action.
    a. Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ.
    b. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez **Générateur de ressources** > **Groupe d'affectation : groupe**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Exemple : lier le ticket principal similaire au ticket actuel

Découvrez comment les analystes de processus ou les propriétaires d'entreprise configurent une action recommandée de type conseil pour proposer un ticket principal qui peut être lié au ticket actuel. Ce conseil utilise un générateur de ressources de type similarité avec tendance pour recommander le ticket similaire qui a une tendance commune.

Scénario de problème

Isabella possède une entreprise de commerce électronique florissante spécialisée dans la vente de produits artisanaux faits à la main. Au fur et à mesure que l'entreprise se développe, Isabella reconnaît l'importance croissante de fournir un service à la clientèle exceptionnel pour maintenir la satisfaction et la fidélité des clients. Isabella comprend que la résolution efficace et rapide des problèmes des clients est cruciale pour le succès de l'entreprise.

Daniel, analyste de processus au sein de l'équipe d'Isabella, identifie les problèmes les plus courants et les plus critiques signalés par leurs clients et crée des tickets majeurs pour eux. Ainsi, chaque fois qu'un client crée un ticket, il peut être lié au ticket principal similaire. Ce processus les aide à comprendre le schéma, à identifier la cause première, à prendre des mesures correctives et à appliquer des solutions similaires.

Daniel identifie les problèmes majeurs suivants :

- Éléments manquants dans la commande
- Éléments erronés reçus
- Produits endommagés ou défectueux
- Demandes de remboursement
- Écarts ou erreurs de facturation
- Difficulté à appliquer les codes de réduction
- Difficulté à joindre le support client

Daniel configure maintenant un conseil qui recommande un ticket principal similaire à l'agent qui travaille sur un nouveau ticket créé par un client. Les conseils fournissent une action à l'agent pour lier le ticket principal recommandé au ticket actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'une action recommandée pour lier le ticket principal similaire au ticket actuel

Aidez Daniel à configurer une action recommandée de type conseil qui utilise le générateur de ressources Similarité avec la tendance pour lier le ticket principal au ticket actuel.

Tâche	Description
Configuration d'un flux secondaire pour l'automatisation de l'action de conseil	Configurez un flux secondaire que vous pouvez utiliser dans un conseil pour lier automatiquement le ticket principal proposé au ticket actuel d'un simple clic sur un bouton d'action.
Configurer un générateur de ressources pour fournir un ticket principal similaire au ticket en cours	Configurez un générateur de ressources de type similarité avec tendance qui fournit un ticket principal similaire au ticket actuel.
Créer un conseil pour lier le ticket principal similaire au ticket actuel	Créez un conseil pour lier le ticket principal similaire au ticket actuel en configurant les entrées de conseil, l'expérience d'aperçu et l'action de conseil.
Créer une règle à partir de l'enregistrement de contexte du ticket	Créez une règle pour afficher les recommandations pour les tickets actifs qui remplissent la condition spécifiée dans cette règle.
Créer une recommandation avec des conseils comme type d'action	Créez une recommandation pour sélectionner le conseil comme type d'action pour lier un ticket principal à l'enregistrement de ticket actuel.

Configuration d'un flux secondaire pour l'automatisation de l'action de conseil

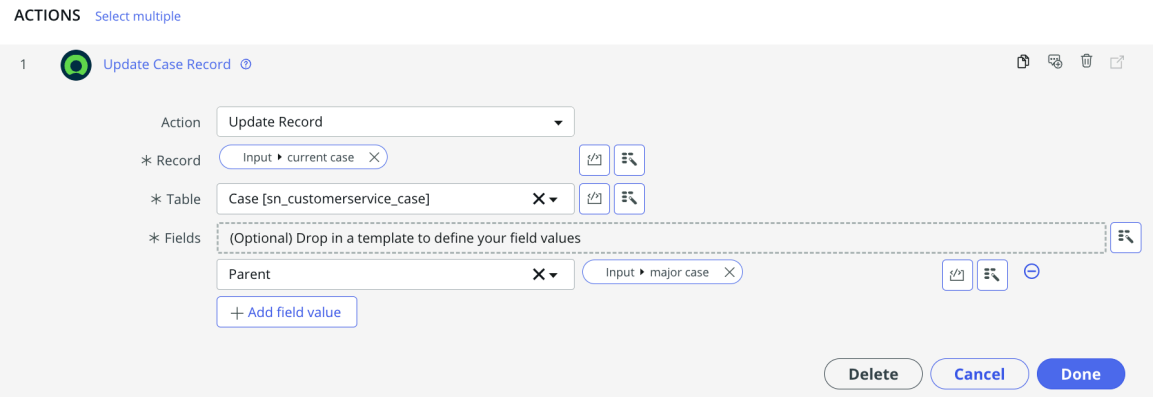
Configurez un flux secondaire que vous pouvez utiliser dans un conseil pour lier automatiquement le ticket principal proposé au ticket actuel en cliquant sur un bouton d'action.

Configurez et publiez un flux secondaire avec les entrées et l'action suivantes. Pour plus d'informations, consultez Create a subflow in Workflow Studio .

Champ	Valeur	Description
Nom	Lier le ticket principal	-
Entrées et sorties de flux secondaire > **Entrées**	• Cas en cours • Ticket principal	Type d'entrée : r
Actions	Mettre à jour l'enregistrement	Action Mettre à ajouter le ticket ticket actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer un générateur de ressources pour fournir un ticket principal similaire au ticket en cours

Configurez un générateur de ressources de type similarité avec tendance qui fournit un ticket principal similaire au ticket actuel.

Avant de commencer

- Ensure Intelligence prédictive est actif et configuré sur votre instance. Consultez Install Predictive Intelligence .
- Assurez-vous d'avoir un Intelligence prédictive abonnement.
- Former la solution de similarité du détecteur de problèmes majeurs avec les tickets clients existants. Pour plus d'informations, consultez Create and train a similarity solution .
- Créez une définition de tendance avec le nom Tendances des problèmes majeurs pour définir le nombre d'enregistrements ayant quelque chose en commun qui constituent une tendance, par exemple, six enregistrements ou plus avec des valeurs de champ communes.

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Générateurs de ressources**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Générateurs de ressources.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez Ticket principal similaire.
4. Dans le champ Contexte, sélectionnez **Contexte** du ticket.
5. Dans le champ **Type de générateur** , sélectionnez Similarité avec la tendance.
6. Enregistrez l'enregistrement pour afficher les entrées du générateur.
7. Renseignez les champs du formulaire d'entrée du générateur.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer un conseil pour lier le ticket principal similaire au ticket actuel

Créez un conseil pour lier le ticket principal similaire au ticket actuel en configurant les entrées de conseil, l'expérience d'aperçu et l'action de conseil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Conseils.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez Lier un ticket principal similaire.
4. Dans le champ **Description** , saisissez Ce conseil recommande de lier le ticket principal similaire identifié au ticket actuel.
5. Créez les entrées suivantes pour les conseils.
   Les entrées sont les variables ou informations dont le système a besoin pour exécuter le guidage. Vous pouvez utiliser des entrées à plusieurs endroits, par exemple pour l'expérience d'aperçu des conseils et les actions de conseil.
   a. Dans l'onglet Entrée de conseil, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Étiquette** , saisissez Ticket actuel.
   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez Référence.
   d. Dans la liste connexe Spécification de référence, dans le champ **Référence** , sélectionnez la table Ticket.
   e. Sélectionnez **Soumettre**.
   f. Dans l'onglet Entrée de conseil, sélectionnez **à nouveau Nouveau** .
   g. Dans le champ **Étiquette** , saisissez Ticket principal.
   h. Dans le champ **Type** , sélectionnez Référence.
   i. Dans la liste connexe Spécification de référence, dans le champ **Référence** , sélectionnez la table Ticket.
   j. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Configurez l'expérience en avant-première.
   a. Dans le champ **Titre de l'aperçu** , saisissez Lien vers ce ticket principal.
   b. Dans **Champs à afficher**, sélectionnez l'entrée du ticket parent.
   c. Dans le champ **Message** , saisissez Ceci est le ticket principal similaire prédit que vous pouvez lier au ticket actuel.
7. Enregistrez l'enregistrement de conseil pour afficher la liste connexe Actions de conseil.
8. Configurez une action de conseil.
   a. Dans la section du formulaire Actions d'orientation, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Étiquette de l'action** , saisissez Lier le ticket principal.
   c. Dans le champ **Étiquette de l'appel à l'action** , saisissez Lier le ticket principal.
   d. Dans le champ **Comportement de l'action** , sélectionnez Single-click.
   e. Dans le champ **Automatisation de l'action de conseil** , sélectionnez le flux secondaire Lier le ticket principal.
   f. Dans le champ **Message de complétion** , saisissez Le ticket principal suggéré est lié !

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Enregistrez l'enregistrement pour afficher les entrées de flux.

h. Renseignez les champs de la liste connexe **Entrées de flux d'automatisation** .

Entrée	Action
Ticket en cours	i. Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ. ii. Sélectionner **Entrées de guidage** > **Cas en cours**.
Ticket principal	i. Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ. ii. Sélectionner **Entrées de guidage** > **Ticket principal**.

Créer une règle à partir de l'enregistrement de contexte du ticket

Créez une règle pour afficher les recommandations pour les tickets actifs qui remplissent la condition spécifiée dans cette règle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les nouvelles règles ne peuvent être créées qu'à partir d'enregistrements de contexte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez le contexte du ticket.
   Le contexte du ticket est disponible par défaut.
3. Dans la liste connexe Règles, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Nom** , saisissez Règle active.
5. Dans le champ **Rôles** , sélectionnez l'icône Modifier les rôles , puis sélectionnez Agent du service clientèle [sn_customerservice_agent] et Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent].
   Les rôles d'utilisateur sélectionnés peuvent voir les recommandations pour cette règle.
6. Sélectionnez **Terminé** dans la fenêtre contextuelle Rôles.
7. Dans le champ **Condition** , utilisez le générateur de conditions pour ajouter la condition « Actif | est | vrai".
   Les agents peuvent afficher des recommandations pour les enregistrements dans la table de contexte qui répondent à ce critère.
8. Dans le champ **Champ affectant cette règle** , sélectionnez Description brève dans la zone de sélection.
9. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une recommandation avec des conseils comme type d'action

Créez une recommandation pour sélectionner le conseil comme type d'action pour lier un ticket principal à l'enregistrement de ticket actuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez le contexte du ticket.
3. Dans la liste connexe Règles, sélectionnez Règle active.
4. Dans la liste connexe Recommandations, sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans l'écran Nouvelle recommandation, sélectionnez **une action spécifique à prendre ou des informations à examiner**.
   Un nouveau formulaire Recommandation s'affiche avec les champs **Règle**, **Contexte** et **Type d'action** renseignés automatiquement.
6. Dans le champ **Nom** , saisissez `Lier le ticket principal au ticket actuel`.
7. Dans le champ **Action** , sélectionnez une action.
   a. Dans le champ **Action** , sélectionnez l'icône de recherche.
      Dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche, le champ **Nom de table** est rempli automatiquement avec la table qui stocke les actions disponibles pour le type d'action sélectionné.
   b. Dans le champ **Document** , sélectionnez la directive Lier un ticket principal similaire.
   c. Sélectionnez **OK**.
8. Dans le champ **Générateur de ressources** , sélectionnez le générateur de ressources Ticket principal similaire.
9. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher la section de formulaire Entrées d'action.
10. Définissez les entrées d'action.
    a. Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ.
    b. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez **Générateur de ressources** > **Groupe d'affectation : groupe**.
11. Renseignez les champs de la liste connexe **Entrées d'action** .

Entrée	Action
Cas en cours	**a.** Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ. **b. Sélectionner le contexte : ticket**.
Ticket principal	**a.** Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ. **b.** Sélectionner **Générateur de ressources** > **Enregistrement de confiance le plus élevé : ticket**.

12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Installer l'application Actions recommandées

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Actions recommandées (sn_cs_nb_action).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 Actions recommandées 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

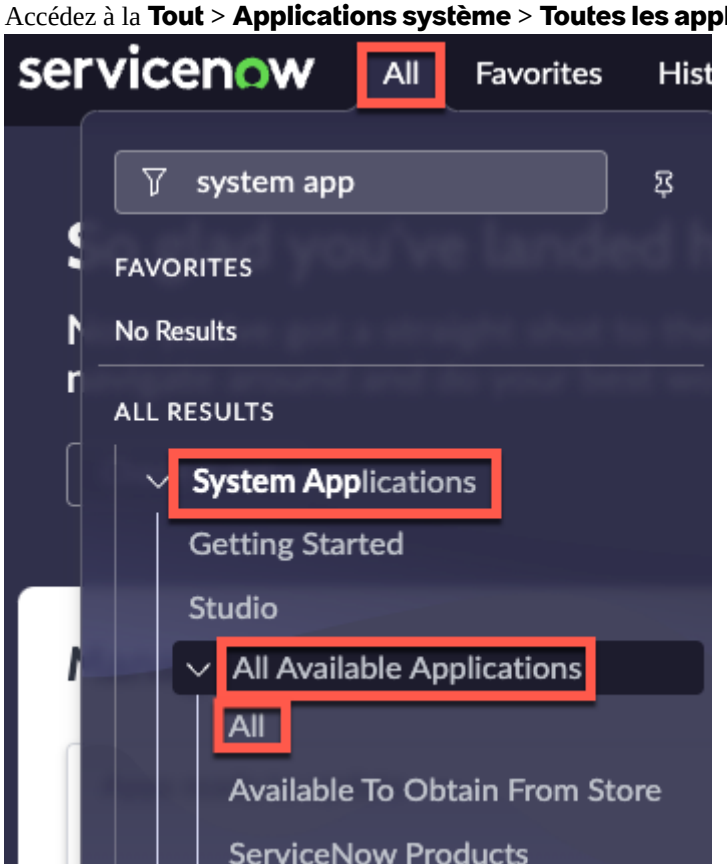
Les éléments suivants sont installés avec Actions recommandées :

- Applications du store :Actions recommandées
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Actions recommandées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l'application Actions recommandées (sn_nb_action) 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.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Actions recommandées

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application, notamment des Actions recommandées tables, des rôles, des conseils, des générateurs de ressources et des travaux planifiés.

Tables

L'application Actions recommandées ajoute les tables de métadonnées décrites dans le tableau suivant.

Tables installées avec Actions recommandées

Table	Description
Contexte [sn_nb_action_rule_context]	Stocke le contexte des tables telles que le ticket, l'incident et le problème pour lesquelles des recommandations sont générées.
Recommandation [sn_nb_action_recommended_action]	Stocke des recommandations, qui incluent des informations sur le type d'action, l'action et le générateur de ressources.
Définition du type d'action [sn_nb_action_type_definition]	Stocke les définitions de type d'action telles que les conseils, les arborescences de décision guidée et les recommandations de champ.
Recommandation de champ [sn_nb_action_field_recommendation]	Stocke les recommandations de champ.
Définition de recommandation de champ [sn_nb_action_field_recommendation_definition]	Stocke les définitions de recommandations de champ.
Entrée de recommandation de champ	Stocke les entrées pour les recommandations de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Actions recommandées (suite)

Table	Description
[sn_nb_action_field_recommendation_input]	
Générateur de ressources [sn_nb_action_resource_generator]	Stocke les générateurs de ressources.
Type de générateur de ressources [sn_nb_action_resource_generator_type]	Stocke les types de générateurs de ressources tels que le flux, la table de décision, le scripting, la similarité, la similarité avec la tendance et la classification.
Entrée de type de générateur de ressources [sn_nb_action_generator_type_input]	Stocke les entrées pour les types de générateurs de ressources.
Définition de tendance [sn_nb_action_trend_definition]	Stocke les définitions de tendances.
Règle [sn_nb_action_condition_based_rule]	Stocke les règles, qui incluent une condition et des rôles pour le contexte.
Règle d'action recommandée [sn_nb_action_rule_base]	Stocke les enregistrements des règles d'action recommandées.
Règle conditionnelle [sn_nb_action_conditional_rule]	Stocke les règles conditionnelles. Cette table n'est plus prise en charge.
Règle de table de décision [sn_nb_action_decision_table_rule]	Stocke les règles de table de décision. Cette table n'est plus prise en charge.
Générateur d'entrée pour l'action recommandée [sn_nb_action_input_generator]	Stocke les enregistrements de générateur d'entrée. Cette table n'est plus prise en charge.
Mappage des actions recommandées des résultats de recherche [sn_nb_action_search_result_ra_mapping]	Stocke le mappage entre les sorties de résultats de recherche et les entrées d'actions.

Rôles

L'application Actions recommandées inclut les rôles décrits dans le tableau suivant.

Rôles installés avec Actions recommandées

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur Recommended Actions [sn_nb_action.next_best_action_admin]	Accorde l'accès administrateur à l'application Actions recommandées .	sn_nb_action.next_best_action_author

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Actions recommandées (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
Auteur Recommended Actions [sn_nb_action.next_best_action_author]	Peut créer des actions recommandées.	• sn_nb_action.resource_generator_author • sn_gd_guidance.guidance_manager • sn_nb_action.next_best_action_user • sn_gd_core.decision_tree_author
Utilisateur Recommended Actions [sn_nb_action.next_best_action_user]	Peut utiliser des actions recommandées.	sn_gd_core.decision_tree_author
Auteur de Générateur de ressources [sn_nb_action.resource_generator_author]	Accorde un accès à la configuration des générateurs de ressources.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author
Auteur de Définition de tendance [sn_nb_action.trend_definition_author]	Accorde un accès pour configurer des définitions de tendances.	Néant

Conseils

L'application Actions recommandées inclut les conseils décrits dans le tableau suivant.

Conseils installés avec Actions recommandées

Conseil	Description
Appliquer la résolution à partir d'un ticket résolu	Permet aux agents d'appliquer une résolution à partir d'un ticket résolu recommandé en cliquant sur le bouton **Résoudre le ticket** sur une carte. Cela copie les notes de résolution et le code de résolution du ticket résolu dans la section Informations sur la fermeture du ticket actuel. L'état du ticket actuel bascule sur résolu.
Communiquer la solution de contournement	Permet aux agents de communiquer une solution de contournement à partir d'un enregistrement de problème recommandé en cliquant sur un bouton **Communiquer la solution de contournement** sur une carte, ce qui ouvre les conseils dans le panneau latéral.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils installés avec Actions recommandées (suite)

Conseil	Description
	Les conseils montrent la solution de contournement à partir de l'enregistrement de problème et fournissent un champ de note permettant à l'agent d'ajouter des notes supplémentaires. Les solutions de contournement et les notes sont ajoutées dans les notes de travail et l'enregistrement du problème est lié au ticket actuel.
Créer une tâche de ticket	Permet aux agents de créer une tâche de ticket pour le ticket actuel en cliquant sur un bouton **Créer** sur une carte, ce qui ouvre les conseils dans le panneau latéral où l'agent peut saisir un objet pour une nouvelle tâche de ticket et l'envoyer.
Créer une commande de travaux	Permet aux agents de créer une commande de travaux pour un ticket en cliquant sur un bouton **Créer** sur une carte. Crée une tâche de commande de travaux et l'ouvre dans un sous-onglet.
Lien vers un défaut existant	Permet aux agents de lier un défaut existant au ticket actuel en cliquant sur un bouton **Lien vers le défaut** sur une carte. Cela permet de lier le défaut au ticket et de mettre à jour les notes de travail.
Lien vers un ticket ouvert existant	Permet aux agents de lier le ticket actuel à un ticket ouvert existant en cliquant sur un bouton **Lier à ce ticket** sur une carte, qui définit le ticket ouvert comme parent du ticket actuel.
Recommandation d'offre	Permet aux agents de recommander la mise à niveau d'un produit vers le modèle de produit fourni.
Proposer une résolution	Permet aux agents de saisir des notes de résolution et un code de résolution pour un ticket en cliquant sur un bouton **Proposer une solution** sur une carte.
Lire un message au client	Permet à un agent d'indiquer qu'un message a été lu à un client au cours d'un appel en cliquant sur le bouton **Marquer comme lu sur** une carte et en ajoutant le message aux notes de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils installés avec Actions recommandées (suite)

Conseil	Description
Réaffecter le ticket	Permet aux agents de réaffecter le ticket actuel à un groupe d'affectation recommandé en cliquant sur le bouton **Réaffecter** d'une carte, ce qui ouvre les conseils dans un panneau latéral où l'agent peut entrer des notes. Le ticket actuel est réaffecté à un autre groupe d'affectation et les notes de travail sont mises à jour.
Examiner et joindre l'article	Permet aux agents d'examiner un article de la base de connaissances recommandé dans le panneau latéral contextuel en cliquant sur un bouton **Examiner et joindre l'article** sur une carte, ce qui ouvre l'article dans le panneau latéral. Dans le panneau latéral, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes : • Examiner l'article. • Joindre l'article au ticket. • Marquer l'article comme utile. • Ouvrez l'article dans un sous-onglet.

Générateurs de ressources

L'application Actions recommandées inclut les générateurs de ressources décrits dans le tableau suivant.

Générateurs de ressources installés avec Actions recommandées

Générateur de ressources	Description
Rechercher l'article de la base de connaissances le plus lu pour le produit	Trouve l'article de la base de connaissances le plus lu pour le produit sélectionné. Vous pouvez utiliser cet article de la base de connaissances pour le joindre à un ticket en tant qu'action recommandée.
Trouver le PRB correspondant avec solution de contournement	Trouve un enregistrement de problème correspondant qui dispose d'une solution de contournement. Vous pouvez proposer de partager la solution de contournement à partir de ce ticket en tant qu'action recommandée.
Trouver le PRB correspondant sans solution de contournement	Trouve un enregistrement de problème correspondant sans solution de contournement. Vous pouvez proposer de lier cet enregistrement de problème en tant qu'action recommandée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés

Travaux planifiés installés avec Actions recommandées

Tâche planifiée	Description
sn_nb_action_detail	Cette tâche planifiée permet d'éviter que la table Recommandation ne croît de façon exponentielle à l'aide du nettoyeur de tables. La tâche de nettoyeur de table s'exécute toutes les heures pour supprimer les enregistrements plus anciens, expirés ou indésirables des tables.

Configuration de l'application Actions recommandées

En tant qu'administrateur, configurez l'application pour afficher les Actions recommandées actions pertinentes à vos agents en fonction du contexte d'un enregistrement.

Actions recommandées

Vous pouvez configurer les actions recommandées en suivant ces étapes.

Étapes de configuration des actions recommandées

Étape	Description
Créer un contexte	Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations concernant les enregistrements d'une table spécifique, telle que la table Ticket.
Créer une règle pour un contexte	Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte et détermine quand une action recommandée s'affiche. Lorsque vous créez une règle : • Sélectionnez des conditions qui s'appliquent à la table de contexte. • Sélectionnez les rôles qui ont accès aux actions recommandées. **Remarque :** Il n'est possible de créer des nouvelles règles qu'à partir d'un contexte.
Créer une recommandation pour une règle	Une recommandation est un moyen de suggérer une action à un agent. Créez une recommandation en sélectionnant l'un des types de recommandations disponibles sur l'écran Nouvelle recommandation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration des actions recommandées (suite)

Étape	Description
	• Conseil • Arborescence de décision guidée • Recommandation de champ **Remarque :** Il n'est possible de créer des nouvelles recommandations qu'à partir d'une règle.

Types d'actions

Avec l'application Actions recommandées , vous pouvez créer les types d'actions suivants pour les agents.

Types d'actions dans l'application Actions recommandées

Type d'action	Description
Conseil	Une action qu'un agent peut effectuer ou des informations qu'il peut partager. Par exemple, un conseil peut recommander à un agent d'afficher et de joindre un article de la base de connaissances à un ticket ou de créer une commande de travaux.
Arborescence des décisions guidées	Un flux guidé à suivre. Un arbre de décision est un processus en plusieurs étapes qui comprend une série de questions et de réponses et donne lieu à des conseils.
Recommandation de champ	Une valeur recommandée à utiliser pour un champ. Par exemple, ce type d'action peut recommander le groupe d'affectation en fonction du texte dans la description brève du ticket.

Pour plus d'informations, consultez Création de conseils et de recommandations de champs dans Actions recommandées.

Générateurs de ressources

Configurez les générateurs de ressources pour fournir des informations que vous pouvez utiliser comme entrées dans des actions telles que des conseils et des recommandations de champ. La configuration des arborescences de décision ne nécessite pas de générateurs de ressources. Pour plus d'informations, consultez Créer un générateur de ressources dans Actions recommandées.

Paramètres d'arbitrage

Configurez des paramètres d'arbitrage pour déterminer la fréquence des problèmes ou l'ordre de priorité des actions recommandées afin que les agents reçoivent les conseils qu'ils doivent aider à résoudre les problèmes des clients. Pour plus d'informations, consultez Configurer les paramètres d'arbitrage dans Actions recommandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un contexte dans Actions recommandées

Créez un contexte pour une table individuelle, telle que la table Ticket. Les contextes stockent des informations comprenant les actions recommandées que les agents peuvent utiliser et les règles qui déterminent quand ces actions sont disponibles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations pour un type d'enregistrement spécifique lorsque certaines règles sont remplies. Ces recommandations peuvent aider les agents en suggérant des actions à effectuer en fonction du contexte de l'enregistrement.

Remarque :
Vous pouvez avoir un enregistrement de contexte actif par table.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Contextes.
3. Entrez un nom et une description pour le contexte.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table à laquelle ce contexte s'applique.
5. **Facultatif :** Définissez la valeur du champ **Actif** sur vrai.
   Vous pouvez avoir un enregistrement de contexte actif par table.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Configuration de l'application de recherche** , sélectionnez une configuration d'application de recherche qui spécifie Recherche IA comme moteur de recherche et les paramètres à utiliser pour la recherche.
   Vous pouvez configurer les paramètres d'affichage et d'affinement des résultats de recherche dans la configuration de l'application de recherche. Pour plus d'informations, consultez Search application configurations .

   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** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.

   Pour plus d'informations sur les configurations Recherche IA, consultez Configuration de Recherche IA dans Actions recommandées.
7. **Facultatif :** Sélectionnez une stratégie de regroupement des recommandations dans le champ **Stratégie de regroupement** .

   (Optional) Par exemple, vous pouvez définir une stratégie de regroupement pour regrouper des recommandations qui ont des critères similaires.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire Contexte pour afficher le champ **Stratégie de regroupement** . Ce champ est disponible par défaut pour les utilisateurs d'Optimisation de la main d'œuvre ITSM.
8. **Facultatif :** Mettez à jour la valeur dans le champ **Intervalle d'actualisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette valeur détermine la fréquence d’actualisation des recommandations pour le contexte. La valeur par défaut de ce champ est de 12 heures et la valeur minimale est de 10 minutes.

> **Remarque :**
> Vous devrez peut-être configurer le formulaire contextuel pour afficher le champ **Intervalle d’actualisation** .

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Après avoir sauvegardé l'enregistrement de contexte, le système affiche les listes connexes Règles et Recommandations.
   - Utilisez la liste connexe Règles pour afficher ou créer des règles pour ce contexte.
   - Utilisez la liste connexe Recommandations pour afficher les recommandations liées aux règles de contexte. Vous ne pouvez créer une recommandation qu’à partir de la règle.
   - Utilisez la liste connexe Mappage des résultats de la recherche pour afficher ou créer des mappages entre les sorties Recherche IA et les entrées de guidage.

Créer une règle dans Actions recommandées

Créez une règle pour un contexte qui détermine quand les actions recommandées sont mises à la disposition des agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les nouvelles règles ne peuvent être créées qu'à partir d'enregistrements de contexte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez un contexte.
3. Dans la liste connexe Règles, cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez un nom et une description pour la règle.
5. Dans le champ **Rôles** , sélectionnez les rôles d’utilisateur qui peuvent afficher les recommandations pour cette règle.
6. Cliquez sur **Terminé** dans la fenêtre contextuelle Rôles.
7. Dans le champ **Condition**, utilisez le créateur de condition pour ajouter une ou plusieurs conditions qui s'appliquent aux enregistrements pour ce contexte.
   Les agents peuvent afficher des recommandations pour les enregistrements dans la table de contexte qui répondent à ce critère.
8. Dans le champ **Champs affectant cette règle** , ajoutez des champs à partir de la table de contexte qui doivent être surveillés pour les changements.
   Les modifications apportées à ces champs génèrent des actions recommandées du type Recommandation de champ pour les enregistrements non sauvegardés.
9. Renseignez les champs restants du formulaire, selon vos besoins.
   Pour en savoir plus sur ces champs, consultez Formulaire Règle.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une recommandation dans Actions recommandées

Créez une recommandation avec un type d’action, une recommandation de champ ou une arborescence de décision guidée pour suggérer des actions utiles aux agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous sélectionnez un type d'action et une action dans le cadre de la création d'une recommandation. Les étapes suivantes dépendent du type d'action que vous sélectionnez. Par exemple, les conseils et les recommandations de champs nécessitent des entrées d'action à l'étape suivante, là où ce n'est pas le cas des arborescences de décision guidée.

Pour le générateur de ressources Recherche IA, vous pouvez sélectionner des conseils uniquement en tant que types d’action dans la liste connexe Mappage des résultats de recherche. Vous devez mapper les champs de la table Source de recherche avec les entrées d’action de conseil pour Recherche IA ou les champs de la configuration de résultat Genius avec des entrées d’action de conseil pour les résultats Genius.

Vous définissez ensuite les entrées d’action, qui sont les paramètres qui permettent aux agents d’effectuer une action. Vous pouvez sélectionner des valeurs statiques pour les entrées ou utiliser un générateur de ressources pour fournir des valeurs.

Remarque :
Les nouvelles recommandations ne peuvent être créées qu’à l’intérieur des règles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez un contexte.
3. Sélectionnez une règle dans la liste connexe Règles.
4. Dans la liste connexe Recommandations, sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez le type de recommandation à créer à partir de l'écran Nouvelle recommandation.
   - Action spécifique à prendre ou information à examiner (conseil)
   - Un flux guidé à suivre (arborescence de décision guidée)
   - Valeur de champ à utiliser (recommandation de valeur de champ)

   Un nouveau formulaire Recommandation s'affiche avec les champs **Règle**, **Contexte** et **Type d'action** renseignés automatiquement.
6. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la recommandation.
7. Dans le champ **Action** , sélectionnez une action.
   Les actions disponibles sont déterminées par la sélection dans le champ **Type d'action**.

   a. Dans le champ **Action** , sélectionnez l’icône de recherche.
   Dans la fenêtre contextuelle qui s’affiche, le champ **Nom de table** est automatiquement renseigné avec la table qui stocke les actions disponibles pour le type d’action sélectionné.

   b. Dans le champ **Document** , sélectionnez l’action souhaitée en cliquant sur l’icône de recherche.
   Vous pouvez également créer une action de type conseil, recommandation de champ ou arborescence de décision guidée. Pour plus d'informations, consultez Création de conseils et de recommandations de champs dans Actions recommandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **OK**.

d. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher la section de formulaire Entrées d'action.
Après avoir sélectionné le type d'action et l'action, l'enregistrement enregistre les entrées d'action requises.

8. **Facultatif :** Dans le champ **Générateur de ressources** , sélectionnez ou créez un générateur de ressources, puis enregistrez l'enregistrement.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Créer un générateur de ressources dans Actions recommandées. Les conseils et les recommandations de valeurs de champ peuvent utiliser des générateurs de ressources pour trouver des ressources pertinentes pour les entrées d'action.

   Les champs **Type d'action**, **Action** et **Conseil de recommandation** ne sont pas disponibles pour le générateur de ressources Recherche IA. Vous pouvez sélectionner le type d'action à titre de conseil et d'action lorsque vous configurez le mappage des résultats de la recherche pour Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Mapper les résultats AI Search avec des entrées de guidage dans Actions recommandées.

9. Pour obtenir des conseils et des arborescences de décisions guidées : dans le champ **Conseil** de recommandation, saisissez un texte de conseil.
L'astuce explique aux agents pourquoi une recommandation est suggérée.

10. **Facultatif :** Sélectionnez un groupe dans le champ **Groupe** pour afficher ensemble les recommandations pertinentes.

    Remarque :
    Vous devrez peut-être configurer le formulaire Recommandation pour afficher le champ **Groupe** . Ce champ est disponible par défaut pour les utilisateurs d'Optimisation de la main d'œuvre ITSM.

11. Définissez les entrées d'action.
Les types d'actions et les actions nécessitent des entrées. Ces paramètres permettent aux agents d'effectuer une action. Vous pouvez choisir des valeurs statiques pour les entrées d'action ou utiliser un générateur de ressources pour fournir des valeurs.

Option	Description
Utiliser une valeur statique	Saisissez la valeur du champ dans le champ d'entrée ou utilisez l'icône de recherche pour sélectionner une valeur dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Utiliser un sélecteur de pastilles	**a.** Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ. ▪ Le contexte est disponible dans le sélecteur de pastilles. ▪ Si vous avez sélectionné un **générateur de ressources**, les sorties du générateur sont disponibles dans le sélecteur de pastilles. **b.** Sélectionnez les sorties du sélecteur de pastilles.

12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Création de conseils et de recommandations de champs dans Actions recommandées

Créez des conseils et des recommandations de champs que vous pouvez utiliser pour configurer les actions recommandées.

Configurer les conseils

Lorsque vous créez un conseil, vous configurez plusieurs aspects différents de ce conseil :

Étapes de configuration des conseils

Fonctionnalité	Description
Configurez les entrées et les sorties d'un guide.	• Entrées : variables ou informations que le système doit exécuter le conseil. • Sorties : résultat du conseil.
Configurer une expérience d'aperçu d'un conseil.	Un aperçu de la carte affiché à l'agent peut inclure : • Un conseil qui indique brièvement à l'agent l'objet du conseil • Un message d'aperçu qui décrit les conseils plus en détail • Action que l'agent peut effectuer
Configurez une expérience détaillée pour obtenir des conseils.	Message détaillé qui s'affiche pour les conseils qui s'ouvrent dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.
Configurer un appel primaire à l'action d'un conseil.	Un conseil peut comporter plusieurs actions, l'une étant identifiée comme l'action primaire et les actions secondaires facultatives.
Configurer le comportement d'un conseil.	Détermine comment le système exécute une action primaire après que l'agent a sélectionné le bouton d'action sur la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration des conseils (suite)

Fonctionnalité	Description
	• **Clic unique** : initie et termine l'action et déplace la carte vers l'onglet Historique du panneau Actions recommandées. Ce comportement est utile pour les actions simples telles que l'escalade d'un ticket. • **Ouvrir dans le panneau latéral contextuel** : développe l'action et affiche des informations sur cette action dans le panneau Actions recommandées. Ce comportement est utile pour les actions telles que la révision du contenu d'un article avant de le joindre à un ticket. • **Ouvrir dans un sous-onglet** : ouvre l'action dans un sous-onglet sous l'onglet Ticket. Ce comportement est utile pour les conseils qui nécessitent que l'agent sélectionne et soumette des informations supplémentaires, comme le remplissage des champs d'un formulaire.
Personnaliser l'expérience d'aperçu et l'expérience détaillée d'un conseil	Options permettant de personnaliser les éléments suivants dans :Générateur d'IU • **Expérience d'aperçu** : l'aperçu de la carte de recommandation comprend un conseil, une icône, un message et un bouton d'action. L'aperçu de la carte s'affiche dans le panneau latéral contextuel. • **Expérience détaillée** : l'expérience détaillée du conseil inclut les actions d'exploration. Il s'ouvre dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.

Traduction automatique

Configuration des recommandations de champ

La recommandation de champ suggère une valeur pour un champ dans le formulaire d'enregistrement. La création d'une recommandation de champ implique deux étapes principales :

- Sélection des entrées pour la recommandation.
- Création des instructions sur l'utilisation de ces entrées.

Créer une recommandation de champ dans Actions recommandées

Créez une recommandation de champ que vous pouvez sélectionner lors de la configuration d'une action recommandée. Les recommandations de champs remplissent automatiquement une valeur ou suggèrent une valeur pour un champ. Par exemple, ce type d'action peut recommander le groupe d'affectation en fonction du texte dans la description brève du ticket.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Utilisez la page d'enregistrement par défaut CSM ou la page d'enregistrement d'interaction CSM pour afficher des recommandations de champ dans l'espace de travail configurable CSM. Pour définir la page d'enregistrement par défaut CSM ou la page d'enregistrement d'interaction CSM comme page par défaut, reportez-vous à la section Définir l'ordre de la page d'enregistrement.

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une recommandation de champ implique deux étapes principales :

- Création d'entrées pour la recommandation de champ.
- Création d'instructions sur la façon de recommander des valeurs en configurant une définition pour chaque champ.

Selon la configuration, les valeurs de champ recommandées sont renseignées automatiquement ou affichées sous forme de messages sous les champs pour les nouveaux enregistrements. Les valeurs de champ recommandées sont affichées sous forme de messages uniquement sous les champs des enregistrements existants.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Recommandations de champs**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste Recommandations de champs.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la recommandation de champ.
4. Dans le champ **Table** , sélectionnez une table.
   Cette table comprend le champ pour lequel vous configurez une valeur recommandée.
5. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher les listes connexes.
6. Dans la liste connexe Entrées de recommandations de champs, sélectionnez **Nouveau** pour créer une entrée.
   a. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de champ pour l'entrée.
   b. Dans le champ **Étiquette** , entrez une étiquette pour l'entrée.
   c. Dans le champ **Nom de colonne** , entrez un nom de colonne.
   Ce nom devrait utiliser des lettres minuscules et des tirets bas. Par exemple, `score_de_confiance`.
   d. Configurez les paramètres de l'entrée dans les listes connexes.
   Ces paramètres et listes connexes sont déterminés par la sélection dans le champ **Type**. Par exemple, si vous sélectionnez Référence comme type d'entrée, vous devez configurer :
      - La table et toutes les conditions pour le champ de référence.
      - Le type de liste à utiliser.
      - Une valeur par défaut.
   e. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Dans la liste connexe Définitions de recommandations de champs, sélectionnez **Nouveau** pour créer une définition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour la définition.

b. Sélectionnez le **champ** à recommander et sauvegardez l'enregistrement pour afficher des détails supplémentaires.

c. Dans le champ **Message de recommandation** , ajoutez le message recommandé sous le champ du formulaire.
Vous pouvez inclure la valeur recommandée dans le message à l'aide du sélecteur de pilules.

> **Remarque :**
> Si le générateur de ressources renvoie une valeur de champ vide, le message de recommandation ne s'affiche pas.

d. Dans le champ **Valeur recommandée** , utilisez le sélecteur de pilules pour sélectionner une valeur.

e. Dans la liste **Méthode de recommandation** , sélectionnez l'une des options qui remplit automatiquement la valeur ou recommande la valeur comme message.

Champs de liste et descriptions de la liste Méthode de recommandation

Champ	Description
Recommander uniquement	Affiche un message de recommandation pour le champ.
Remplissage automatique selon le seuil de confiance	▪ **Score de confiance** : champ qui fournit le score de confiance. Saisissez une valeur statique ou utilisez le sélecteur de pastilles pour sélectionner une entrée que vous avez configurée dans la liste connexe Entrées de recommandation de champ. ▪ **Seuil de confiance pour l'affectation directe** : seuil de confiance pour la recommandation. Si le score de confiance est supérieur à la valeur de seuil, la valeur recommandée est renseignée automatiquement. Sinon, un message s'affiche.
Remplissage automatique selon la préférence du générateur de ressources	**Préférence de recommandation** : champ qui a une valeur « vrai » ou « faux » pour la préférence. Si cette valeur est définie sur vrai, la valeur recommandée pour le champ est renseignée automatiquement. Sinon, un message s'affiche. Saisissez une valeur statique ou utilisez le sélecteur de pastilles pour sélectionner une entrée que vous avez configurée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	dans la liste connexe Entrées de recommandation de champ.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un conseil dans Actions recommandées

Créez un conseil que vous pouvez sélectionner lors de la création d'une recommandation dans Actions recommandées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Créez un conseil.

   a. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Conseils.

   b. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour les conseils.

   c. Dans le champ **Description** , saisissez une brève description du conseil.

   d. **Facultatif :** Mettez les conseils à la disposition de plusieurs agents travaillant sur le ticket en cochant la case **Action disponible pour plusieurs utilisateurs** .
   Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, un seul agent peut travailler sur n'importe quel conseil. Lorsque le premier agent travaille sur le conseil et que l'état est en cours, terminé ou erreur, les autres agents ne peuvent pas voir ce conseil.

   e. **Facultatif :** Sélectionnez **Autoriser les utilisateurs à réexécuter les conseils** pour permettre aux agents de revenir au nœud précédent ou de modifier les nœuds précédents dans l'expérience d'exécution d'une arborescence de décision.
   Ce champ n'est affiché que lorsque le module d'extension Décisions guidées Experience (sn_ga_exp) est installé.

3. Créez une ou plusieurs entrées pour le conseil.
   Les entrées sont les variables ou informations dont le système a besoin pour exécuter le guidage. Vous pouvez utiliser des entrées à plusieurs endroits, par exemple pour l'expérience d'aperçu des conseils et les actions de conseil.

   a. Dans l'onglet Entrée de conseil, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Dans le champ **Étiquette** , entrez un nom pour l'entrée.

   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de champ de l'entrée.
   Selon le type de champ que vous sélectionnez, vous devrez peut-être configurer des paramètres supplémentaires. Par exemple, si vous sélectionnez Référence comme type de champ, vous devez sélectionner une table de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Si l'entrée de conseil nécessite une action de l'agent, comme l'ajout d'informations à un champ, cochez la case **Est un champ de formulaire** .

e. **Facultatif :** Entrez une **valeur par défaut**.

f. Sélectionnez **Soumettre**.

4. **Facultatif :** Créez une ou plusieurs sorties pour le conseil.
   Les sorties constituent le résultat souhaité de l'action de conseil. Par exemple, si une action de conseil crée une tâche de ticket, la sortie de cette action peut renvoyer une référence à la tâche de ticket qui a été créée.

   a. Dans l'onglet Sortie de conseil, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Dans le champ **Étiquette** , entrez un nom pour la sortie.

   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de champ de la sortie.
      Selon le type de champ que vous sélectionnez, vous devrez peut-être configurer des paramètres supplémentaires. Par exemple, si vous sélectionnez Référence comme type de champ, vous devez sélectionner une table de référence.

   d. **Facultatif :** Entrez une **valeur par défaut**.

   e. Sélectionnez **Soumettre**.

5. Configurez l'expérience détaillée pour le conseil dans l'onglet Expérience détaillée.
   L'expérience détaillée est un message qui s'affiche pour les conseils et qui s'ouvre dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.

   a. Dans le champ **Titre** , ajoutez un titre aux conseils de la vue détaillée.

   b. Dans le champ **Message de conseil** , fournissez un message pour la vue de détail.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les actions de conseil dans Actions recommandées

Configurez les actions qu'un agent peut effectuer pour obtenir des conseils. Actions recommandées

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste Conseils.
3. Dans la section du formulaire Actions d'orientation, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Action d'orientation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms de champs sur le formulaire Action d'orientation

Champ	Description
Conseil	Conseil auquel cette action est associée. Ce champ est en lecture seule.
Étiquette de l'action	Nom de cette action de conseil.
Étiquette Appel à l'action	Étiquette du bouton d'action qui apparaît sur la carte de recommandation dans le panneau latéral contextuel. Par exemple, **Examiner et joindre un article** ou **Proposer une solution**.
Comportement de l'action	Comportement sélectionné pour l'action de conseil : ○ **Clic unique** : l'action est lancée et terminée en un clic et la carte se déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau latéral. Utile pour les actions simples telles que l'escalade d'un ticket. ○ **Ouvrir dans le panneau latéral contextuel** : l'action s'ouvre dans une vue détaillée dans le panneau latéral. L'agent peut examiner les détails dans le panneau latéral, notamment le contenu d'un article de la base de connaissances. ○ **Ouvrir dans le sous-onglet** : l'action s'ouvre dans un onglet distinct. **Remarque :** Les actions qui s'ouvrent dans le panneau latéral contextuel ou dans le sous-onglet ne passent pas à l'état En cours. L'action passe à l'état En cours ou Terminé uniquement lorsque l'agent clique sur le bouton d'action dans la vue de détail.
Primaire	Désigne l'action de conseil comme une action primaire. Ce champ est activé par défaut. Une action primaire met en évidence l'action que l'agent doit effectuer et rend cette action disponible sous forme de bouton sur la carte de recommandation. **Remarque :** Un conseil ne peut avoir qu'une seule action de conseil primaire. Si ce champ n'est pas sélectionné, l'action de conseil est une action secondaire disponible via le menu Actions supplémentaires sur la carte de recommandation.
Demande	Application à laquelle cette action de conseil est associée. Ce champ est en lecture seule.
Automatisation de l'action de conseil	Flux associé à cette action de conseil.
Commande	Ordre de l'action.
Message d'achèvement	Message qui s'affiche en haut de la carte de recommandation lorsque l'action de conseil est terminée. Par exemple, **Article de la base de connaissances partagé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Selon le flux sélectionné dans le champ **Automatisation de l'action de conseil**, vous pouvez configurer les entrées de flux et les sorties de conseil.
   - Configurez les entrées de flux dans l'onglet **Entrées de flux d'automatisation** .
   - Configurez les sorties dans l'onglet **Sorties de conseil** .

     Ces champs peuvent contenir du texte statique, du contenu dynamique (valeurs de champ provenant des entrées de conseil) ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour utiliser du contenu dynamique, sélectionnez l'icône du sélecteur de pastilles en regard du champ et sélectionnez une entrée de conseil dans la liste.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une expérience d'aperçu de conseil

Configurez une expérience d'aperçu qui transmet les informations pertinentes sur l'action de conseil à l'agent avant le déclenchement d'une recommandation. Ces informations apparaissent sur la carte Actions recommandées dans le panneau latéral contextuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un aperçu de conseil inclut les éléments suivants :

- Un titre
- Champs à afficher
- Un message composé de contenu texte et HTML, y compris des images, des vidéos et des liens

Vous devez configurer au moins un de ces éléments pour enregistrer l'aperçu des conseils. Cette action empêche les conseils d'apparaître vides dans le panneau latéral contextuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste **Conseils** .
3. Sélectionnez l'onglet **Aperçu de l'expérience** .
4. Dans le champ **Titre de l'aperçu** , ajoutez un titre pour l'aperçu des conseils.

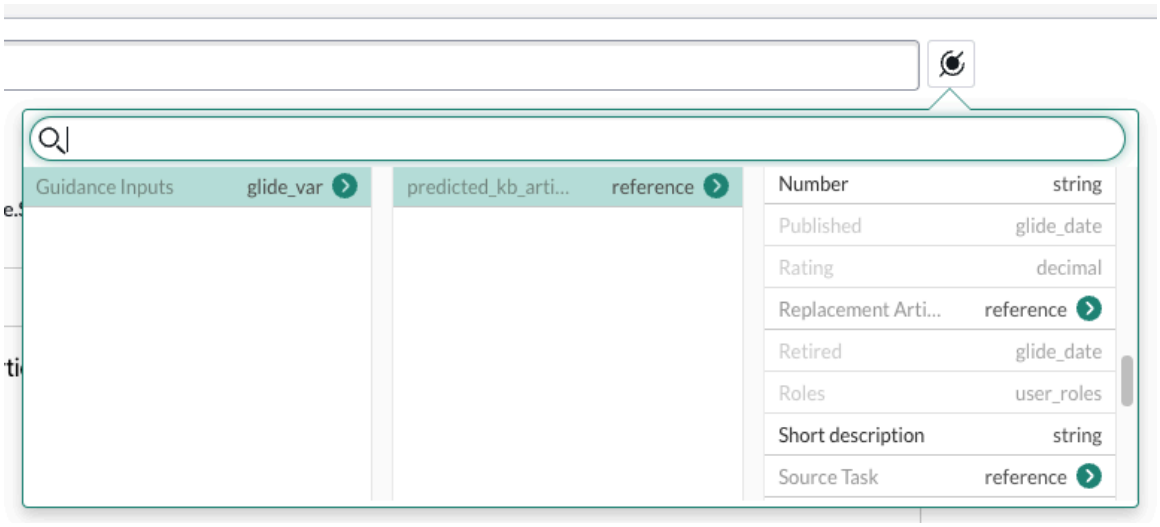
   Ce champ peut contenir du texte statique, du contenu dynamique (valeurs de champ provenant des entrées de conseil) ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour sélectionner du contenu dynamique comme valeur de champ :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'icône de sélecteur de pastilles en regard du champ **Aperçu du titre**.

b. Sélectionnez une entrée de conseil dans la liste. Vous pouvez explorer à un autre niveau pour trouver l'entrée souhaitée.



5. Sélectionnez les champs à afficher dans l'aperçu de conseil.

a. Dans le champ **Champs à afficher** , cliquez sur l'icône de verrou pour déverrouiller le champ.

b. Déplacez les champs requis de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** .
Vous pouvez sélectionner jusqu'à quatre champs.

c. Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour organiser les champs sélectionnés.

d. Cliquez à nouveau sur l'icône de verrou pour verrouiller le champ.

6. Dans le champ **Message** , créez un message pour l'aperçu des conseils.
Vous pouvez utiliser les outils disponibles dans l'éditeur de texte enrichi pour créer et mettre en forme le message. Ce champ peut inclure du texte et du contenu HTML comme des images, des vidéos et des liens.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser une expérience d'aperçu de conseil dans Générateur d'IU

Personnalisez un aperçu d'une carte Actions recommandées qui s'affiche dans le panneau latéral contextuel à l'aide Générateur d'IUde . L'expérience d'aperçu comprend un conseil, une icône, un message et un bouton d'action.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author et ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous commencez par créer une variante de page d'interface utilisateur d'une expérience d'aperçu de conseil. Lorsque vous créez une variante de page d'interface utilisateur à partir d'un modèle de page, vous commencez par une structure de base que vous pouvez personnaliser. À l'aide des propriétés du composant, vous pouvez modifier l'apparence de l'aperçu de votre carte de recommandation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste Conseils.
3. Sélectionnez **Créer une interface utilisateur d'aperçu** pour créer une variante de page d'interface utilisateur d'une expérience d'aperçu de conseil.

Cette page inclut un conteneur vide avec les propriétés répertoriées dans le tableau suivant. Le cadre de travail des actions recommandées transmet l'objet `customExpProps` en tant que propriété à l'expérience personnalisée.

Prévisualiser les propriétés de l'expérience

Propriété	Description
sysId	ID de la recommandation.
nom	Titre de l'expérience en avant-première.
description	Message pour l'expérience d'aperçu.
Conseil recommandé	Texte indiquant à l'agent pourquoi une recommandation est suggérée.
callToActions	Paramètres de l'action de conseil.
actionTypeLabel	Étiquette pour le type d'action recommandé.
icône	Icône de la carte de recommandation.
actionStateLabel	Nom externe de l'état de l'action.
actionStateValue	Nom interne de l'état de l'action.
previewFields	Champs à afficher dans l'expérience d'aperçu des conseils.
errorMessage	Message d'erreur à afficher en cas d'échec de l'affichage de la recommandation.

L'exemple suivant montre les propriétés et les exemples de valeurs pour l'expérience d'aperçu.

```
"customExpProps": {
      "sysId": "e8421a2a436f0210f81d92621ab8f2da",
      "name": "Attach and share article",
      "description": null,
      "recommendationHint": "Knowledge",
      "callToActions": [
        {
          "label": "",
          "name": "",
          "id": "1e8392aa436f0210f81d92621ab8f291",
          "actionBehavior": "contextual_side_panel",
          "primary": "true",
          "order": "100",
          "completionMessage": "Knowledge article successfully attached."
        }
      ],
      "recommendationAction": "",
      "actionTypeLabel": "Guidance",
      "icon": "magnifying-glass-sparkle-outline",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "actionStateLabel": "New",
    "actionStateValue": "new",
    "previewFields": null,
    "attributes": "",
    "errorMessage": "",
    "ariaHidden": false,
    "useCase": "search",
    "actionInputs": {},
    "actionTypeSysId": "",
    "actionId": "",
    "table": "sn_customerservice_case",
    "tableSysId": "",
    "renderer": "sn-guidance-experience-connected",
    "secondaryCallToAction": {},
    "isGenius": false,
    "contextSysId": "",
    "actionConfigurations": {},
    "isFullSearchView": false
}
```

4. Sélectionnez **Modifier l'aperçu dans le générateur d'IU**.
   La variante de page de l'interface utilisateur s'ouvre dans Générateur d'IU, où vous pouvez ajouter et configurer des composants pour personnaliser l'apparence de l'expérience d'aperçu. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de composants dans le générateur d'IU .
5. Liez les propriétés de l'expérience d'aperçu à votre interface utilisateur d'aperçu.
   Les liaisons de données se trouvent dans l'onglet **Configuration** du panneau de configuration dans Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez Ressources de données dans le générateur d'IU .
6. Ajoutez et liez des scripts à des composants de votre interface utilisateur d'aperçu pour répartir des événements à l'aide d'un gestionnaire d'événements afin d'exécuter ou d'ignorer une recommandation avec une charge utile correspondante.

Prévisualiser les événements d'expérience

Événements traités	Description

ON_SINGLE_CLICK_ACTION	Lance et termine l'action lorsqu'un agent sélectionne le bouton d'action. Cet événement transmet les paramètres suivants dans la charge utile :
	`api.emit(`
	`  'ON_SINGLE_CLICK_ACTION', {`
	`  sysId: api.context.props.customExpProps.sysId,`
	`  name: api.context.props.customExpProps.name,`
	`  actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue,`
	`  actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0]`
	`  }`
	`)`

ON_DRILL_DOWN_ACTION	Développe l'action et affiche plus d'actions ou d'informations après qu'un agent a sélectionné le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements traités	Description
	bouton d’action primaire. Cet événement transmet les paramètres suivants dans la charge utile : `api.emit( ‘ON_DRILL_DOWN_ACTION‘, { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] } )`
DISMISS_ACTION_CLICK	Annule l’action. `api.emit( ‘DISMISS_ACTION_CLICK‘, { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId } )`
ACTION_TRIGGERED_PROPAGATION	Permet à l’utilisateur d’ajouter un comportement spécifique à l’interface utilisateur pour les actions de guidage. Cet événement propage les détails de la charge utile vers le parent où cet événement peut être géré. `api.emit(‘SN_NEXT_BEST_ACTION_LIST_CONNECTED#ACTION_TRIGGERED_PROPAGATION' ‘, { "actionSysId": api.context.props.customExpProps.actionId "actionName": api.context.props.customExpProps.actionConfigurations[api.context.props.customExpProps.actionId][“actionName”] "actionType": "guidance", "eventName": "<eventName>", "payload": { } }`

Pour plus d’informations, consultez Définition et liaison de scripts clients à des composants .

Personnaliser une expérience de détails de conseils dans le Générateur d'IU

Personnalisez l’apparence de votre expérience détaillée dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet de la carte Actions recommandées à l’aide Générateur d'IUde .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’expérience détaillée peut inclure des éléments tels que des entrées utilisateur et des actions d’exploration approfondie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author et ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous commencez par créer une variante de page d’interface utilisateur d’une expérience de détail de conseil. Lorsque vous créez une variante de page d’interface utilisateur à partir d’un modèle de page, vous commencez par une structure de base que vous pouvez personnaliser. En configurant les composants et en utilisant les propriétés des composants, vous pouvez modifier l’apparence de votre expérience détaillée dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste Conseils.
3. Sélectionnez **Créer une interface utilisateur détaillée** pour créer une variante de page d’interface utilisateur d’une expérience de détail de conseil.
   Cette page inclut un conteneur vide avec les propriétés répertoriées dans le tableau suivant.

Détailler les propriétés d’expérience

Propriété	Description
guidanceInputs	Entrées requises pour exécuter le conseil.
guidanceOutputs	Les sorties du conseil.
statut	L’état de la guidance.
guidanceMessage	Le message pour l’expérience détaillée.
guidanceActions	Les actions de conseil dans la vue de détail.
Messages d’erreur	Message d’erreur à afficher en cas d’échec de la recommandation.

L’exemple suivant montre les propriétés et leurs exemples de valeurs pour l’expérience détaillée.

```
{
   "guidanceInputs": {},
   "guidanceOutputs": {
      "meta": []
   },
   "status": "waiting",
   "guidanceMessage": "",
   "guidanceActions": [
      {
         "label": "Attach",
         "action_sys_id": "1e8392aa436f0210f81d92621ab8f291",
         "variant": "primary",
         "isExecuted": false,
         "completionMessage": "Knowledge article successfully attached.",
         "action_behaviour": "contextual_side_panel",
         "primary": true
      }
   ],
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "errorMessage": "",
  "actionConfigurations": {},
  "guidanceId": "",
  "tableName": "sn_customerservice_case",
  "bare": true,
  "scrollable": "none"
}
```

4. Sélectionnez **Modifier les détails dans le générateur d'IU**.
   La variante de page de l'interface utilisateur s'ouvre dans Générateur d'IU, où vous pouvez ajouter et configurer des composants pour personnaliser l'apparence de l'expérience détaillée. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de composants dans le générateur d'IU .
5. Liez les propriétés de l'expérience d'aperçu à votre interface utilisateur de détails personnalisée.
   Les liaisons de données se trouvent dans l'onglet **Configuration** du panneau de configuration dans Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez Ressources de données dans le générateur d'IU .
6. Ajoutez et liez des scripts à des composants de votre interface utilisateur de détails personnalisée pour répartir des événements à l'aide d'un gestionnaire d'événements afin d'exécuter, d'ignorer ou de marquer comme terminée une recommandation avec une charge utile correspondante.

Détailler les événements d'expérience

Événements traités	Description
GUIDANCE_ACTION_CLICKED	L'action sélectionnée. Cet événement transmet l'action sélectionnée à la charge utile. `api.emit( 'GUIDANCE_ACTION_CLICKED',{ model: { fields: [{'name': 'input', 'value': '100'}] }, action: api.context.props.guidanceActions.find(action => action.label == "guidance action label"); } );` **Remarque :** Dans la propriété `guidanceActions[n]` de la réponse, indiquez le numéro d'index de l'action que vous souhaitez appliquer.
SKIP_GUIDANCE	Ignore le conseil. `api.emit( 'SKIP_GUIDANCE' );`
GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED	Transmet les données à une application en amont. `api.emit( 'SN_GUIDANCE_EXPERIENCE_CONNECTED#GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED', {`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements traités	Description
	name:'decision-tree-payload' jsonPayload: jsonObject });
GUIDANCE_MARK_COMPLETE	Marque un conseil personnalisé comme terminé. api.emit('GUIDANCE_MARK_COMPLETE');
GO_BACK_GUIDANCE	Retourne au nœud précédent dans une arborescence de décision. api.emit('GO_BACK_GUIDANCE');
ACTION_TRIGGERED_PROPAGATION	Vous permet d'ajouter un comportement spécifique à l'interface utilisateur pour les actions de conseil. Cet événement propage les détails de la charge utile vers le parent où cet événement peut être géré. api.emit('SN_NEXT_BEST_ACTION_LIST_CONNECTED #ACTION_TRIGGERED', { "actionSysId":api.context.props.guidanceId, "actionName": api.context.props.actionConfigurations[api.context.props.guidanceId]["actionName"] "actionType": "guidance", "eventName": "<eventName>", "payload": {}

Pour plus d'informations, consultez Définition et liaison de scripts clients à des composants .

Créer un générateur de ressources dans Actions recommandées

Créez des générateurs de ressources que vous pouvez utiliser pour fournir des ressources pour les recommandations à partir de Actions recommandées.

Avant de commencer

Le module d'extension Intelligence des tâches Console d'administration (com.sn_ti_admin) doit être installé pour sélectionner le type de générateur de Intelligence des tâches ressources de classification.

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Générateurs de ressources**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Générateurs de ressources.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour le générateur de ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Contexte** , sélectionnez un contexte.
5. Dans le champ **Type de générateur** , sélectionnez un type de générateur.
   Différents types de générateurs sont mis à votre disposition pour utilisation. Certains types de générateurs nécessitent une sélection supplémentaire dans le champ **Générateur**.

   Par exemple, si vous choisissez le flux comme type de générateur, vous devez également sélectionner le flux spécifique à utiliser. La sélection de l'icône de recherche ouvre une fenêtre contextuelle que vous pouvez utiliser pour sélectionner le flux requis.

   Pour plus d'informations, consultez Types de générateurs de ressources.
6. Le cas échéant, dans le champ **Générateur** , sélectionnez un générateur.
7. Enregistrez l'enregistrement.
8. Renseignez les champs du formulaire d'entrée du générateur.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'entrées de générateur de ressources.

   Les champs qui apparaissent dans cette section de formulaire sont déterminés par les sélections dans les champs **Type de générateur** et **Générateur**.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Formulaire d'entrées de générateur de ressources

Le formulaire fournit des informations sur le type et les entrées du générateur.

Champs du formulaire Générateurs de ressources

Le module d'extension Intelligence des tâches Console d'administration (com.sn_ti_admin) doit être installé pour sélectionner le type de générateur de Intelligence des tâches ressources de classification.

Remarque :

Vous pouvez saisir des valeurs statiques pour les champs d'entrée de générateur. Si le **Type de générateur** est Flux ou Table de décision, vous pouvez utiliser le sélecteur de pastilles pour sélectionner des valeurs dynamiques. L'enregistrement de contexte est disponible à la sélection dans le sélecteur de pastilles.

Formulaire d'entrée du générateur

Type de générateur	Entrées des générateurs	Description
Flux	Générateur	Flux secondaire pour le générateur de ressources.
	Entrées pour le flux	Entrées pour le flux secondaire sélectionné.
Table de décision	Générateur	La table de décision pour le générateur de ressources.
	Entrées pour la table de décision	Entrées pour la table de décision sélectionnée.
Similarité	Définitions de similarité	La définition de la solution de similarité pour trouver des enregistrements pertinents pour l'enregistrement de contexte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'entrée du générateur (suite)

Type de générateur	Entrées des générateurs	Description
	N meilleurs résultats	Nombre d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements les plus pertinents trouvés par la définition de la solution de similarité.
Scripting	Include de script	L'enregistrement de l'include de script, qui est une implémentation du modèle ScriptingGeneratorFactory.
Recherche IA	Champ de recherche	Le champ de contexte sur lequel la recherche IA est effectuée.
	N meilleurs résultats	Nombre d'enregistrements à renvoyer à partir de la recherche IA.
Similarité avec la tendance	Définitions de similarité	La définition de la solution de similarité pour trouver des enregistrements pertinents pour l'enregistrement de contexte.
	Définitions des tendances	Définition de tendance que vous souhaitez associer à cette définition de solution.
Classification	Définition de la classification	Définition de classification avec une solution de classification permettant de retourner les valeurs prévues ou les références d'enregistrement pour un champ dans une table.
	N meilleurs résultats	Nombre de valeurs ou d'enregistrements à renvoyer à partir des valeurs ou des enregistrements prévus par la définition de classification.
Intelligence des tâches Classification	Solution	Enregistrement de solution qui contient la configuration des champs d'entrée recommandés et des champs de sortie recommandés pour la prédiction. La solution contient également des préférences quant au remplissage automatique des champs ou à l'affichage des messages de recommandation.
	N meilleurs résultats	Nombre de valeurs ou d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements pertinents prévus par la définition de solution.

Traduction automatique

Configurer les paramètres d'arbitrage dans Actions recommandées

Configurez les actions recommandées par fréquence des problèmes ou par ordre de priorité afin que vos agents obtiennent les conseils dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes des clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une formule mathématique détermine la priorité des actions recommandées qui s'affichent pour les agents. Dans la plupart des cas, vous devriez utiliser les valeurs par défaut pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

garantir que les actions recommandées pertinentes sont disponibles dans un contexte donné. Si vous souhaitez modifier les fréquences, vous pouvez en modifier les valeurs.

Les actions recommandées avec l'état Nouveau s'affichent par classement. Par exemple, le score de ces actions est calculé selon l'ordre de fréquence et l'ordre de priorité de la règle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Configuration de l'arbitrage**.
2. Mettez à jour les valeurs de la page Propriétés de Recommended Actions.

Formulaire Propriétés des actions recommandées

Champ	Description
Poids de l'ordre de la règle (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Décisions guidées qui affichent des conseils basés sur des règles dont la valeur d'ordre est inférieure. La valeur par défaut est 0,9.
Poids de l'ordre recommandé (sn_nb_action.arbitration_intra_rule_step)	Décisions guidées qui affichent des conseils dont la valeur d'ordre est inférieure et en provenance de règles dont la valeur d'ordre est inférieure. La valeur par défaut est 0,9.
Poids de la fréquence (sn_nb_action.arbitration_frequency_step)	Nombre de fois où les conseils sont affichés à l'agent en fonction des règles déclenchées. La valeur par défaut est 1,5.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer Recherche IA dans Actions recommandées

En tant qu'administrateur, configurez Recherche IA dans Actions recommandées pour permettre aux agents d'effectuer une recherche IA afin de trouver des ressources pertinentes.

Vous pouvez configurer Recherche IA dans en Actions recommandées effectuant ces procédures.

Étapes pour configurer Recherche IA

Étape	Action
Activer l'onglet Recherche IA dans le générateur d'IU	Désélectionnez le bouton **Masquer la recherche** pour Générateur d'IU afficher l'onglet Recherche IA dans le panneau latéral contextuel de votre espace de travail.
Créer un contexte et sélectionner une configuration d'application de recherche	• Créez un contexte afin que les agents puissent afficher les recommandations relatives aux enregistrements d'une table spécifique, telle que la table Ticket. • Sélectionnez une configuration d'application de recherche pour spécifier Recherche IA en tant que moteur de recherche. Cette configuration inclut les sources de recherche et les configurations de résultats Genius.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes pour configurer Recherche IA (suite)

Étape	Action
Mapper les résultats AI Search avec des entrées de guidage dans Actions recommandées	Mappez les résultats de recherche IA avec des entrées de guidage pour permettre l'affichage des résultats de recherche IA avec les actions appropriées.
Mapper automatiquement les résultats de Recherche IA avec les entrées de guidage	Créer automatiquement les résultats AI Search pour une application de configuration de recherche dans Actions recommandées.

Configuration des résultats Genius

Dans le profil de recherche de la configuration d'application de recherche que vous avez sélectionnée, liez les configurations de résultats Genius suivantes pour afficher les meilleurs résultats activables. Pour plus d'informations, consultez Link a Genius Result configuration to a search profile .

Configuration de résultat Genius	Description
Élément de catalogue	Affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item]. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement de CI.
Personnes	Affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user]. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement utilisateur.
Questions-réponses	Affiche les meilleurs résultats de recherche extraits des champs HTML des enregistrements de la table Connaissances [kb_knowledge] et des tables qui l'étendent. Chaque carte de réponse affiche un extrait de rubrique et un extrait de réponse extrait d'un seul article de la base de connaissances.
Now Assist questions-réponses	Affiche les meilleurs résultats de recherche extraits des champs HTML des enregistrements de la table Connaissances [kb_knowledge] et des tables qui l'étendent. Chaque carte de réponse affiche un extrait de réponse extrait par Now LLM d'un article de la base de connaissances. À titre de référence, la carte de réponse comprend également un lien que l'utilisateur peut sélectionner pour afficher l'article de la base de connaissances source. **Remarque :** Now Assist dans l'application Recherche IA (com.ais_assist) est nécessaire pour lier la configuration des résultats Genius de questions-réponses Now Assist à votre profil de recherche. Pour plus d'informations, consultez Now Assist in AI Search .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisation du Actions recommandées composant UIB pour Recherche IA

Personnalisez le Actions recommandées composant UIB pour qu'il soit en adéquation avec les exigences de votre organisation :

- Modifiez les titres pour l'en-tête principal, Actions recommandées l'onglet et l'onglet Rechercher.
- Modifiez l'ordre des **onglets Actions recommandées** et **Rechercher** .
- Masquer ou afficher Actions recommandées et rechercher des onglets.

Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'UIB Actions recommandées .

Explorez les options de personnalisation avancées, telles que l'ajustement du nombre de résultats à afficher sur une page, l'identification des résultats Genius à ajouter au profil de recherche et la configuration des sources de recherche. Pour plus d'informations, consultez Configuring AI Search .

Mapper les résultats AI Search avec des entrées de guidage dans Actions recommandées

Créez des mappages entre les résultats de Recherche IA et les entrées de guidage pour recommander des actions pertinentes aux agents à l'aide de Recherche IA ou permettre aux agents d'utiliser Recherche IA pour rechercher les ressources pertinentes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez un contexte pour la recherche IA.
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
3. Dans le champ **Configuration de l'application de recherche** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide de la sélectionnez la configuration de recherche de l'espace de travail configurable CSM du système de base ou une configuration personnalisée qui spécifie Recherche IA comme moteur de recherche et contient les paramètres de recherche souhaités.
   Vous pouvez configurer les paramètres d'affichage et d'affinement des résultats de recherche dans la configuration de l'application de recherche. Pour plus d'informations, consultez Search application configurations .

   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** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
4. Dans la liste connexe au mappage des résultats de la recherche, sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Type d'action** , sélectionnez Conseils comme type d'action.
6. Dans le champ **Action** , sélectionnez une action à associer au conseil.
   Les actions disponibles sont déterminées par la sélection dans le champ **Type d'action**.

   a. Dans le champ **Action** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône).
   Dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche, le champ **Nom de table** est rempli automatiquement avec la table qui stocke les actions disponibles pour le type d'action sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans le champ **Document** , sélectionnez l’icône Rechercher des documents à l’aide de la liste (icône de la liste), puis sélectionnez l’action.

c. Sélectionnez **OK**.

d. Enregistrez l'enregistrement.
Lorsque vous sauvegardez l’enregistrement, les entrées d’action requises s’affichent.

7. Configurez le type de résultat Recherche IA.

8. Enregistrez l'enregistrement.
Les paramètres de recherche IA s’affichent dans le sélecteur de pilules.

9. Mappez les entrées d’action.
Les types d’actions et les actions nécessitent des entrées. Ces paramètres permettent aux agents d’effectuer une action. Vous pouvez choisir des valeurs statiques pour les entrées d’action ou vous pouvez utiliser le sélecteur de pilules pour fournir des valeurs dynamiques.

10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Mapper automatiquement les résultats AI Search avec les entrées de guidage dans Actions recommandées

Créer automatiquement les résultats AI Search pour une application de configuration de recherche dans Actions recommandées.

Les enregistrements de configuration de l’application de recherche spécifient le moteur de recherche et les paramètres à utiliser pour effectuer la recherche dans Actions recommandées. Lorsque vous choisissez Recherche IA comme moteur de recherche d’une application, vous pouvez configurer les résultats de la recherche et les mapper à des actions spécifiques.

À partir de la mise en Yokohama production, l’application Actions recommandées crée automatiquement le mappage entre les résultats de recherche et les actions.

Lorsqu’un administrateur crée ou met à jour la configuration de l’application de recherche pour un enregistrement de contexte, le système crée automatiquement des enregistrements de mappage des résultats de recherche pour chacune des sources de recherche de cette configuration.

- Si une source de recherche n’a pas de mappage à une action, le système mappe la source de recherche au Conseil par défaut pour les conseils sur les résultats de recherche .
- Si une source de recherche a un mappage existant vers une action spécifique, le système conserve ce mappage et ne le remplace pas par les conseils par défaut.

Les enregistrements de mappage sont stockés dans la table de mappage des actions recommandées des résultats de recherche (sn_nb_action_search_result_ra_mapping) et s’affichent dans la liste connexe Mappage des résultats de recherche sur l’enregistrement de contexte.

Lorsqu’un enregistrement de contexte est enregistré ou mis à jour et que des mappages de résultats de recherche sont créés, le système affiche un message : « La liste de mappage des résultats de la recherche a été mise à jour en fonction de la configuration de l’application de recherche sélectionnée. S’il vous plaît, revoyez !"

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajout de nouvelles sources de recherche

Les administrateurs peuvent ajouter des sources de recherche au profil de recherche d'une configuration d'application de recherche. Si une nouvelle source de recherche est ajoutée à la configuration sélectionnée pour un enregistrement de contexte, le système effectue les opérations suivantes :

- Crée un nouvel enregistrement dans les résultats de la recherche vers la table de mappage des actions recommandées (sn_nb_action_search_result_ra_mapping) pour la source de recherche ajoutée.
- Mappe la source de recherche aux conseils par défaut pour les résultats de recherche.

Lorsqu'une source de recherche est supprimée du profil de recherche, le système supprime l'enregistrement correspondant des résultats de la recherche vers la table de mappage des actions recommandées (sn_nb_action_search_result_ra_mapping).

Actualisation de la liste connexe Mappage des résultats de recherche

Le système stocke les enregistrements de mappage des résultats de la recherche dans la table de mappage des résultats de la recherche vers l'action recommandée et les affiche dans la liste connexe Mappage des résultats de la recherche sur l'enregistrement de contexte.

La liste connexe Mappage des résultats de recherche comprend un bouton **Actualiser** que les administrateurs peuvent utiliser pour créer des enregistrements de mappage des résultats de recherche pour les sources de recherche au sein d'une configuration d'application de recherche sélectionnée dans un enregistrement de contexte. La sélection de **l'option Actualiser** génère des enregistrements de mappage pour tous les mappages de résultats de recherche manquants dans la configuration de l'application de recherche et les associe aux conseils par défaut pour les conseils sur les résultats de recherche.

Remarque :
L'actualisation de la liste de mappage des résultats de la recherche ne remplace pas les mappages existants définis par le client.

Les enregistrements de mappage nouvellement créés sont actifs par défaut. Les administrateurs peuvent contrôler les sources de recherche affichées pour les agents en activant ou en désactivant le champ **Actif** sur les enregistrements de mappage.

Table de mappage des actions recommandées des résultats de recherche

La table de mappage des actions recommandées (sn_nb_action_search_result_ra_mapping) des résultats de recherche stocke le mappage entre les sources de recherche et les actions. Les enregistrements de cette table comprennent un champ **Actif** que l'administrateur peut utiliser pour gérer l'état d'activation des mappages des résultats de recherche. Lorsqu'un nouvel enregistrement est créé dans cette table, le champ **Actif** est défini sur vrai par défaut.

Lorsqu'un agent effectue une recherche dans le composant de recherche Actions recommandées dans Espace de travail configurable de CSM, le système affiche les sources de recherche marquées comme actives dans la configuration du mappage des résultats de la recherche. Les sources de recherche inactives sont exclues des résultats de recherche.

Les changements apportés au mappage des résultats de recherche, tels que l'activation ou la désactivation d'une source de recherche, sont automatiquement reflétés dans les résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le champ **Actif** est désactivé pour une source de recherche, un administrateur peut créer un nouveau mappage pour cette source. Une source de recherche peut avoir plusieurs enregistrements de mappage de résultats de recherche, mais un seul peut être actif à la fois.

Affichage conditionnel de l'interface utilisateur pour le mappage des résultats de recherche

L'enregistrement de contexte Actions recommandées inclut le champ de **configuration de l'application Rechercher** . Lorsqu'un administrateur sélectionne une configuration dans ce champ, les enregistrements de mappage des résultats de recherche de la configuration s'affichent dans la liste connexe Mappage des résultats de recherche. Si le champ **de configuration de l'application de recherche** est vide, la liste connexe du mappage des résultats de la recherche n'apparaît pas sur l'enregistrement de contexte.

Recommended Actions for Customer Service

Utilisez Actions recommandées cette propriété pour que Service clientèle affiche les actions pertinentes aux agents en fonction du contexte d'un enregistrement.

L'application Actions recommandées pour le service client affiche des recommandations pour les enregistrements de tickets dans l'espace de travail configurable CSM. Les agents peuvent prendre les mesures fournies par les recommandations pour aider les clients et résoudre leurs problèmes. Les agents peuvent également utiliser cette application pour effectuer une recherche IA afin de trouver des ressources pertinentes.

L'application Actions recommandées pour Service clientèle fournit des conseils prédéfinis et des enregistrements de contexte de recommandation adaptés à Gestion du service clientèle. Il fournit également des configurations d'espace de travail qui affichent automatiquement les actions recommandées et les résultats de recherche dans le panneau latéral contextuel.

Pour plus d'informations sur les actions recommandées et les résultats de Recherche IA, consultez Actions recommandées.

Enregistrements de contexte

L'application Actions recommandées pour Service clientèle fournit des enregistrements de contexte pour les tables Ticket et Interaction. Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations pour les enregistrements d'une table spécifique lorsque certaines règles sont remplies.

- Enregistrement de contexte de ticket
- Enregistrement du contexte d'interaction

Conseils

L'application Actions recommandées pour Service clientèle inclut des conseils personnalisés pour les tables suivantes :

- Knowledge
- Ticket
- Incident
- Problème
- Demande de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces conseils activent les résultats de recherche à partir des tables sources de recherche correspondantes pour l'enregistrement de contexte du ticket. Les agents du service client peuvent afficher ces résultats dans l'onglet Actions recommandées du panneau latéral contextuel.

Module d'extension

L'application Actions recommandées pour Service client (app-cs-recommended action) est disponible dans le ServiceNow Store .

Cette application dépend de l'application Recommended Actions.

Demander des applications à partir 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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Contextes dans Actions recommandées pour Customer Service

Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations sur les enregistrements d'une table lorsque certaines règles sont remplies. Ces recommandations peuvent aider les agents en suggérant des actions à effectuer en fonction du contexte de l'enregistrement.

L'application Actions recommandées pour Service clientèle fournit des enregistrements de contexte pour les tables Ticket et Interaction.

Enregistrement de contexte de ticket

L'application Actions recommandées pour Service clientèle fournit l'enregistrement de contexte du ticket pour la table Ticket.

Les enregistrements de contexte incluent des règles et des recommandations. L'enregistrement de contexte du ticket inclut également des enregistrements de mappage des résultats de recherche pour les tables sources de recherche. Les tables suivantes sont mappées à des actions de conseil spécifiques :

- Connaissances
- Ticket
- Incident
- Problème
- Demande de changement

Les tables restantes sont mappées à l'action de conseil Conseil par défaut pour les résultats de recherche .

Enregistrement du contexte d'interaction

L'application Actions recommandées pour Customer Service inclut un enregistrement de contexte et un enregistrement de mappage de recherche qui affiche automatiquement les résultats de recherche de la table de connaissances pour les enregistrements d'interaction de messagerie instantanée.

L'enregistrement de contexte d'interaction active la recherche basée sur la brève description de l'enregistrement d'interaction et affiche les articles pertinents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'enregistrement de mappage de recherche mappe les résultats de la base de connaissances **au conseil Partager la base de connaissances dans les interactions de messagerie instantanée** . Au cours des interactions de messagerie instantanée, le système affiche avec précision les résultats de la base de connaissances dans l'onglet Rechercher du panneau latéral contextuel.

L'application Actions recommandées pour Service clientèle inclut également un enregistrement de mappage de recherche qui mappe toutes les tables sources de recherche, à l'exception de la table Connaissances, à l'action de conseil par défaut pour les résultats de recherche . Pendant les interactions de messagerie instantanée, le système affiche avec précision les résultats des tables sources de recherche dans l'onglet Rechercher.

Procédez comme suit pour activer les recommandations dans le panneau latéral contextuel pour les interactions de messagerie instantanée :

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Contextes** > **Contexte d'interaction CSM**.
2. Cochez la case **Actif**.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Script correctif

L'application Actions recommandées pour Service clientèle inclut un script correctif qui recherche les enregistrements de contexte existants associés à la même table que l'enregistrement de contexte d'interaction.

- Si un ou plusieurs enregistrements sont trouvés pour la même table, l'enregistrement de contexte d'interaction est désactivé.
- Si aucun enregistrement de contexte existant n'est trouvé pour la même table, l'enregistrement de contexte d'interaction reste actif.

Cela évite les enregistrements de contexte en double ou en conflit.

Activation ou désactivation des enregistrements de contexte

Lors de l'activation ou de la désactivation des enregistrements de contexte, le système affiche des messages d'alerte afin que les contextes puissent être gérés efficacement sans provoquer de conflits.

Si plusieurs contextes sont activés pour la même table, le système alerte l'administrateur pour qu'il spécifie la propriété **contextSysID** correcte dans le composant Actions recommandées sur les pages d'enregistrement de la table référencée.

Si un administrateur active plusieurs contextes pour la même table, le système affiche un message lui conseillant de spécifier la propriété **contextSysID** correcte sur le composant Actions recommandées pour toutes les pages d'enregistrement qui font référence à cette table.

Le message inclut des informations sur la configuration de la propriété **contextSysID** sur le composant Actions recommandées et sur ce qui se passe si le contexte correct n'est pas spécifié.

Le système consigne tous les événements d'activation et de désactivation de contexte ainsi que les alertes affichées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils dans Actions recommandées pour Customer Service

Un conseil est une action qu'un agent peut effectuer ou des informations qu'un agent peut partager pendant qu'il travaille à la résolution de tâches, telles que les tickets du service clientèle. Les conseils s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel d'un espace de travail.

L'application Actions recommandées pour Service clientèle inclut des conseils personnalisés pour les tables suivantes :

- Connaissances
- Ticket
- Incident
- Problème
- Demande de changement

Ces conseils activent les résultats de recherche à partir des tables sources de recherche correspondantes pour l'enregistrement de contexte du ticket. Les agents du service client peuvent afficher ces résultats dans l'onglet Actions recommandées du panneau latéral contextuel.

Conseils de la base de connaissances

L'enregistrement de contexte du ticket inclut un enregistrement de mappage des résultats de recherche pour la table de connaissances qui mappe les résultats de la recherche au conseil Joindre et partager l'article . Lorsqu'un agent consulte un enregistrement de ticket, les cartes d'aperçu des résultats de recherche dans la base de connaissances dans l'onglet Actions recommandées incluent l'action **Joindre et partager l'article** .

Conseils sur les tickets

L'enregistrement de contexte de ticket inclut un enregistrement de mappage de résultat de recherche pour la table Ticket. Cet enregistrement mappe les résultats de recherche de la table Ticket aux **conseils de résolution de ticket**.

Les conseils de résolution de ticket sont configurés avec des actions dynamiques qui sont déterminées par l'état du ticket renvoyé par la recherche. Ces actions comprennent :

- **Lier en tant que ticket parent** : cette action lie le ticket recommandé en tant que parent au ticket actuel. (Le cas actuel n'est pas un cas majeur et le cas recommandé est majeur/non majeur).
- **Lier en tant que ticket enfant** : cette action lie le ticket recommandé comme enfant au ticket actuel. (Le ticket actuel est un ticket principal et le ticket recommandé est un ticket non principal.)
- **Copier la résolution** : cette action copie le code de résolution et les notes de résolution du ticket recommandé vers le ticket actuel. Cette action est disponible lorsque le ticket recommandé est à l'état Fermé ou Résolu.

Remarque :
Si le ticket actuel et le ticket recommandé sont tous deux des tickets principaux, aucune action n'est incluse sur la carte d'aperçu.

La carte d'aperçu des conseils de résolution de ticket inclut le titre et le numéro du ticket, l'état et la priorité actuels, la description du ticket et l'action dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils d'interaction

L'enregistrement de contexte du ticket inclut un enregistrement de mappage des résultats de recherche pour la table Incident. Cet enregistrement mappe les résultats de recherche de la table Incident au conseil **Lier l'incident au ticket actuel** .

Les agents peuvent lier l'incident recommandé en sélectionnant l'action **Lier l'incident** sur la carte d'aperçu dans l'onglet Actions recommandées. Cette action effectue les opérations suivantes :

- Met à jour le champ **Incident** de l'enregistrement de ticket avec le numéro d'incident.
- Ajoute une entrée aux notes de travail.
- Affiche un message lorsque l'incident est lié avec succès. Un message s'affiche également en cas d'échec de la liaison.

La carte d'aperçu du conseil **Lier l'incident au ticket actuel** comprend le titre et le numéro de l'incident, l'état et la priorité actuels, ainsi qu'une brève description de l'incident.

Conseils sur les problèmes

L'enregistrement de contexte du ticket inclut un enregistrement de mappage des résultats de recherche pour la table Problème. Cet enregistrement mappe les résultats de recherche de la table Problème au conseil **Lier le problème au ticket actuel** .

Les agents peuvent lier le problème recommandé en sélectionnant l'action **Lier le problème** sur la carte d'aperçu de l'onglet Actions recommandées. Cette action effectue les opérations suivantes :

- Met à jour le champ **Problème** de l'enregistrement de ticket avec le numéro de problème.
- Ajoute une entrée aux notes de travail.
- Affiche un message lorsque le problème est lié avec succès. Un message s'affiche également en cas d'échec de la liaison.

La carte d'aperçu du conseil **Lier le problème au ticket actuel** comprend le titre et le numéro du problème, l'état actuel, le nombre d'incidents associés et une brève description du problème.

Conseils sur les demandes de changement

L'enregistrement de contexte du ticket inclut un enregistrement de mappage des résultats de recherche pour la table Demande de changement. Cet enregistrement mappe les résultats de recherche de la table Demande de changement à l'action **Lier la demande de changement au ticket en cours** .

Les agents peuvent lier la demande de changement recommandée en sélectionnant l'action **Lier la demande de changement** sur la carte d'aperçu dans l'onglet Actions recommandées. Cette action effectue les opérations suivantes :

- Met à jour le champ **Demande de changement** de l'enregistrement de ticket avec le numéro de demande de changement.
- Ajoute une entrée aux notes de travail.
- Affiche un message lorsque la demande de changement est correctement liée. Un message s'affiche également en cas d'échec de la liaison.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La carte d'aperçu du conseil **Lier la demande de changement au ticket actuel** comprend le titre et le numéro de la demande de changement, l'état actuel, le niveau de risque et le type de changement, ainsi qu'une brève description de la demande de changement.

Actions recommandées dans l'enregistrement d'interaction de messagerie instantanée

La fonctionnalité Actions recommandées est disponible par défaut dans le panneau latéral contextuel pour les enregistrements d'interaction de messagerie instantanée.

Cette fonctionnalité apparaît comme premier onglet dans le panneau latéral contextuel et est disponible pour les interactions de type messagerie instantanée.

La fonctionnalité Actions recommandées est activée par défaut pour les nouveaux clients (zboot). Cette fonctionnalité remplace l'assistant d'agent, qui est désactivé dans le panneau latéral contextuel.

La fonctionnalité Actions recommandées comprend deux onglets :

- Recommandations : affiche les actions pertinentes en fonction du contexte de l'enregistrement d'interaction de messagerie instantanée.
- Recherche : affiche les résultats de recherche pertinents en fonction de la brève description de l'enregistrement d'interaction de messagerie instantanée.

Propriété de la page UX hideAgentAssistShowRA

L'activation des actions recommandées pour les enregistrements d'interaction de messagerie instantanée est contrôlée par la propriété de page UX **hideAgentAssistShowRA** , qui n'est disponible que pour les nouveaux clients.

Les clients existants qui souhaitent désactiver l'assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel et activer Actions recommandées peuvent créer cette propriété de page UX.

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Sélectionnez Espace de travail configurable CSM/FSM.
3. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Propriétés de la page UX.
4. Créez la propriété avec les valeurs suivantes :
   a. Nom : hideAgentAssistShowRA
   b. Type : true | false
5. Définissez la propriété sur vrai.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Composant d'actions recommandées Propriété contextSysId

Le composant Actions recommandées (RA) inclut la propriété contextSysId, qui détermine les règles et les sources de données qui sont évaluées pour fournir des recommandations et des résultats de recherche. Cette propriété est automatiquement définie sur le contexte par défaut pour les enregistrements de tickets et affiche des recommandations précises et des résultats de recherche sur la page des tickets en première ligne.

Ce changement de la propriété contextSysId s'applique uniquement aux nouvelles instances de clients où le composant Actions recommandées est ajouté à la page des tickets en première ligne. Les clients existants ne sont pas impactés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions d'apprentissage machine pour Gestion du service clientèle

L'apprentissage machine dans Gestion du service clientèle facilite la création, l'affectation et la résolution des tickets.

Task Intelligence pour le service clientèle	Utilisez les options IA suivantes pour automatiser plusieurs tâches courantes tout au long du cycle de vie du ticket et permettre aux agents de se concentrer sur la résolution des tickets complexes. • Catégorisation d'enregistrement • Analyse des sentiments • Détection de langue • Document Intelligence
Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM	Utilisez les définitions de solutions Intelligence prédictive pour aider les agents dans diverses tâches. Les définitions de solutions prédisent un ou plusieurs champs de sortie en fonction d'un champ d'entrée configuré.
Rubriques de tendance de tickets	Identifiez les grappes de tickets présentant des problèmes similaires et identifiez les facteurs qui augmentent le volume de tickets. Chaque grappe de tickets représente une rubrique de tendance de tickets.
Recommandations de tickets similaires	Permettez aux agents du service clientèle de trouver facilement des tickets similaires susceptibles de fournir des informations utiles sur les tickets sur lesquels ils travaillent actuellement.
Délai de résolution d'un ticket estimé	Prédisez le temps estimé de résolution d'un ticket en fonction d'attributs tels que la brève description du ticket, la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation.
Intelligence prédictive pour la gestion des tickets	Prédisez les valeurs d'un ticket, telles que la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation, en fonction des informations saisies dans la brève description.
Notifications de réponse automatique	Utilisez les notifications de réponse automatique pour partager du contenu pertinent dans des notifications par e-mail qui peut aider à détourner des tickets.

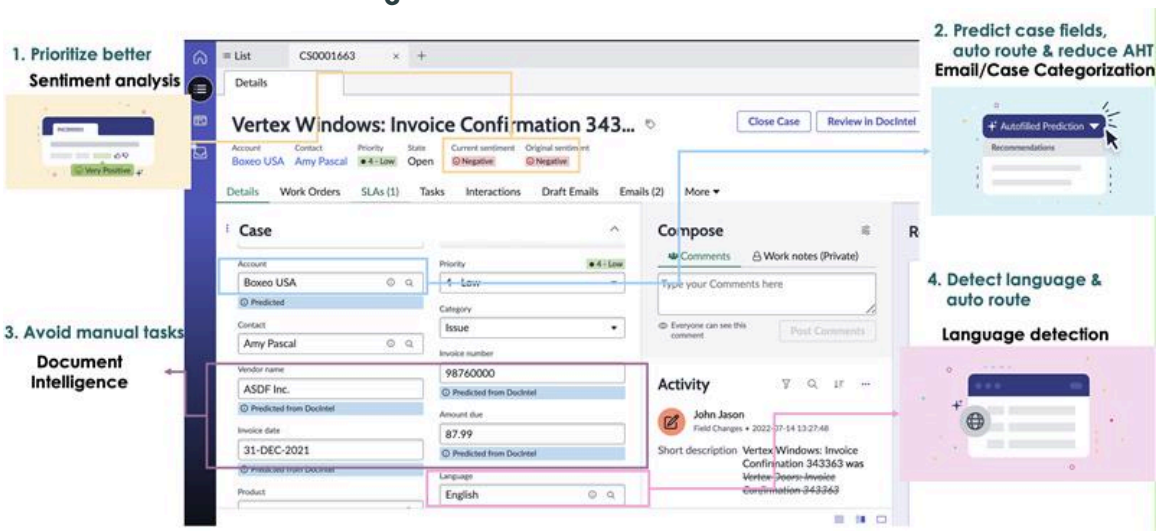
Task Intelligence pour le service clientèle

Intelligence des tâches pour le service clientèle offre plusieurs options d'IA telles que la détection de langue, la catégorisation des enregistrements, l'analyse des sentiments et l'intelligence documentaire. Ces fonctionnalités automatisent plusieurs tâches de routine sur le cycle de vie du ticket et permettent aux agents de se concentrer sur la résolution des tickets complexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Task Intelligence sur le formulaire Ticket



Fonctionnalités de Task Intelligence for Customer Service

Fonctionnalité	Description
Catégorisation d'enregistrement	Task Intelligence for Customer Service fournit les types de catégorisations suivants : • **Catégorisation des enregistrements multilingues** : utilisez un modèle d'apprentissage machine qui comprend l'allemand, l'anglais, le français et l'espagnol pour évaluer le texte dans les e-mails et les enregistrements créés dans différentes langues, ainsi que pour prédire et remplir automatiquement les champs des enregistrements de la table Cas, des tables qui étendent la table Ticket et de la table Interaction. Cette fonctionnalité utilise un modèle d'apprentissage machine pour prendre en charge plusieurs langues. Vous n'avez donc plus besoin d'un modèle par langue. Le modèle peut également prendre en charge des langues supplémentaires à la demande. • **Catégorisation des enregistrements basée sur les pièces jointes** : utilisez un modèle d'apprentissage machine pour analyser les e-mails ou enregistrer le texte et les pièces jointes et renseigner automatiquement les champs sur les enregistrements de tickets et d'interactions en fonction des signaux contenus dans le texte. Cette fonctionnalité évalue le texte de l'objet et du corps de l'e-mail, la description brève et la description de l'enregistrement, ainsi que les pièces jointes, et utilise toutes ces informations pour prédire les valeurs des champs. Par conséquent, vous pouvez intégrer des prédictions à n'importe quel moteur d'acheminement et acheminer automatiquement les enregistrements vers le centre de services approprié en fonction de ces valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Task Intelligence for Customer Service (suite)

Fonctionnalité	Description
Analyse des sentiments	Détectez et affichez le sentiment initial et continu des tickets de service client en évaluant le texte suivant : • Objet et corps de l'e-mail • Brève description et description du ticket Aidez les agents à évaluer les émotions des clients et à mieux classer leur travail par ordre de priorité tout en leur permettant d'offrir des expériences client plus empathiques et compatissantes. L'analyse des sentiments est actuellement disponible en anglais.
Détection de langue	Identifiez la langue utilisée pour créer un ticket du service clientèle et ajoutez la langue au champ **Langue** de l'enregistrement du ticket. Cette fonctionnalité peut identifier jusqu'à 20 langues différentes. Ajoutez la langue identifiée au ticket en tant que compétence, qui est stockée dans la table Compétences de la tâche. Cette table peut être configurée en tant que liste connexe sur le formulaire Ticket. Utilisez la langue identifiée pour acheminer les tickets vers des groupes d'affectation et des agents ayant les compétences linguistiques nécessaires.
Intelligence documentaire	Document Intelligence réduit le temps nécessaire pour résoudre le ticket en automatisant certaines des tâches courantes relatives aux tickets, ce qui permet aux agents de se concentrer sur la résolution des tickets plus complexes. Extrayez les informations pertinentes de fichiers PDF et images, tels que des numéros de carte de crédit, noms de fournisseurs ou adresses de clients, et ajoutez ces informations aux champs du ticket.
Task Intelligence Admin Console	La console d'administration fournit une interface conviviale que vous pouvez utiliser pour créer, former et déployer des modèles d'apprentissage machine afin de prédire les valeurs de champ pour les enregistrements, d'extraire des sentiments et de détecter la langue. Les modèles offrent des options flexibles pour renseigner automatiquement les valeurs sur les enregistrements ou pour fournir uniquement des recommandations, selon la sensibilité de ces champs. Une autre option

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Task Intelligence for Customer Service (suite)

Fonctionnalité	Description
	permettant d'exécuter le modèle en arrière-plan à des fins de surveillance uniquement est également disponible.
Expérience administrateur IntelDoc	L'application Intelligence documentaire inclut l'expérience administrateur IntelDoc, qui fournit une interface facile à utiliser que vous pouvez utiliser pour effectuer les opérations suivantes : • Créer et configurer des cas d'utilisation de traitement de documents • Surveillez les performances des cas d'utilisation d'Intelligence documentaire Pour plus d'informations, consultez Créer un cas d'utilisation d'Intelligence documentaire.
Recommandations de tickets similaires	Utilisez la fonctionnalité Recommandation de ticket similaire pour localiser rapidement des tickets similaires qui offrent des informations précieuses sur le problème actuel. Utilisez également cette fonctionnalité pour suggérer des tickets susceptibles d'être liés à des problèmes majeurs, ce qui vous aide à fournir une assistance plus éclairée et plus efficace.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Application Task Intelligence for Customer Service

L'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) est disponible depuis le ServiceNow Store. Cette application présente les dépendances de modules d'extension suivantes :

- Intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml)
- Service client (com.sn_customerservice)
- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation)
- Spoke de service de détection des langues ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke)
- Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task)
- Centre d'administration pour Intelligence des tâches (com.sn_ti_admin)

Configuration d'Intelligence des tâches pour Customer Service

Après avoir installé l'application Intelligence des tâches pour Service clientèle, vous pouvez configurer les différentes fonctionnalités et utiliser la console d'administration Intelligence des tâches pour créer des modèles. Pour en savoir plus, consultez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installer et configurer les fonctionnalités Intelligence des tâches
- Configurer et déployer des modèles Intelligence des tâches

Utilisation de Task Intelligence pour Customer Service

Utilisez les fonctionnalités Intelligence des tâches pour effectuer les tâches suivantes :

- Créer des modèles de prédiction de champ et de sentiment pour les enregistrements de tickets et d'interactions
- Examiner et soumettre les valeurs extraites par Intelligence documentaire
- Examiner l'historique des analyses et des prédictions de Task Intelligence

Pour plus d'informations sur ces tâches, voir Utiliser Intelligence des tâches pour Customer Service.

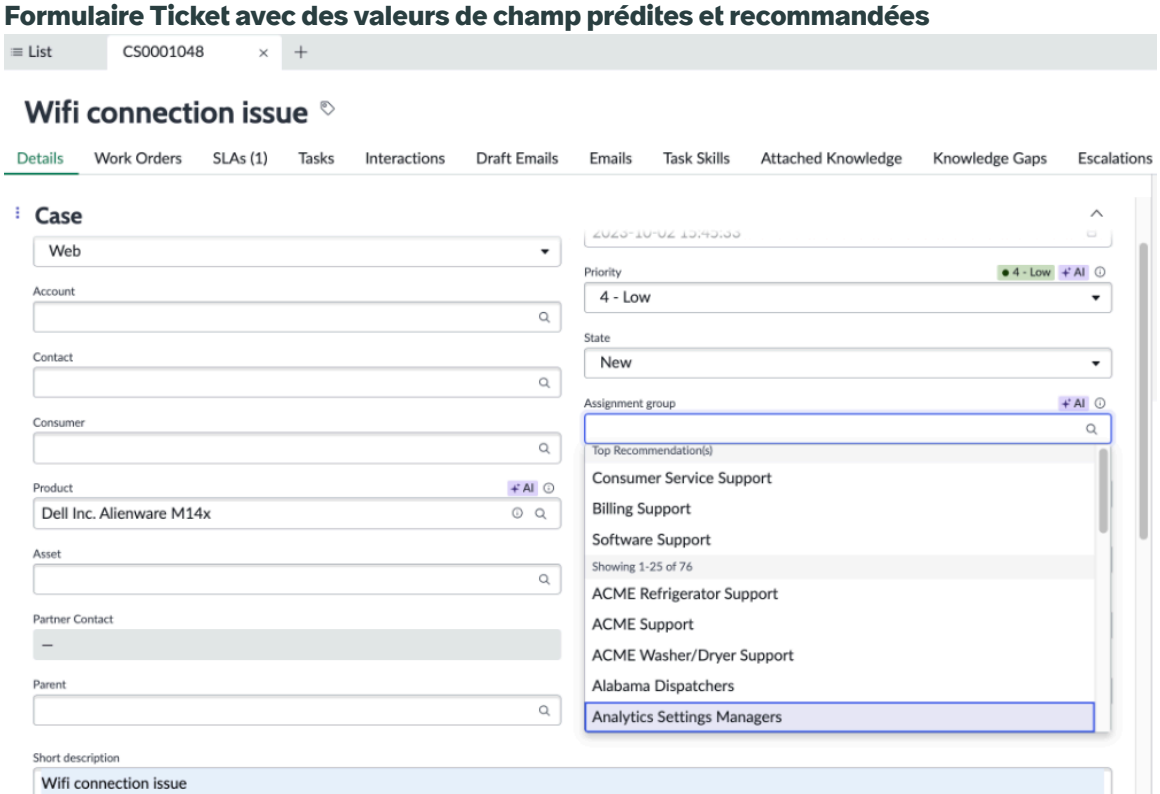
Catégorisation d'enregistrement

La fonctionnalité de catégorisation des enregistrements incluse avec Intelligence des tâches pour Service clientèle utilise des modèles d'apprentissage machine pour évaluer le texte, prédire les valeurs des champs et renseigner automatiquement les champs sur les enregistrements de tickets et d'interactions.

La catégorisation des enregistrements prend en charge plusieurs langues et peut analyser les pièces jointes en plus d'évaluer le texte des e-mails et des enregistrements. Utilisez cette fonctionnalité pour catégoriser les tickets, les types de tickets et les interactions à partir de plusieurs canaux, y compris les e-mails, le Web et la messagerie instantanée.

Vous pouvez utiliser les résultats de la catégorisation pour acheminer automatiquement les enregistrements vers le centre de services approprié, ce qui évite d'avoir à avoir plusieurs boîtes de réception et bots RPA. L'acheminement automatique permet également à vos employés de se consacrer à d'autres tâches.

Formulaire Ticket avec des valeurs de champ prédites et recommandées



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs de champ prévues

Sur les enregistrements de tickets et d'interactions, les champs qui contiennent les valeurs prédites sont identifiés par une icône et une étiquette IA (AI). Ces champs comprennent également une icône d'information qui affiche un message avec un contexte supplémentaire sur les valeurs prévues.

Remarque :
dans Espace de travail configurable de CSM, l'icône IA est persistante tout au long du cycle de vie de l'enregistrement. Dans Interface utilisateur principale, l'icône IA est supprimée lorsque l'agent modifie la valeur du champ.

Dans Espace de travail configurable de CSM et Interface utilisateur principale, les champs de l'enregistrement qui contiennent des valeurs prédites sont identifiés par les *Predicted* messages **ou recommandés** .

Valeurs de champ recommandées

Les champs prédits par AI incluent des valeurs recommandées. Lorsqu'un agent sélectionne un champ prédit, le système affiche une liste déroulante qui comprend les trois premières recommandations en haut de la liste, suivies de toutes les autres valeurs. Cette fonctionnalité est disponible pour les types de champs suivants :

- Listes de choix
- Recherche unique
- Recherche multiple
- Champs de texte simple et multiple

Si les trois principales recommandations ne sont pas disponibles, le système affiche un message dans la section Recommandations principales de la liste déroulante indiquant qu'aucune prédiction n'est disponible. Les autres valeurs suivent ce message.

L'agent peut sélectionner n'importe quelle valeur dans la liste déroulante, soit l'une des trois premières valeurs recommandées, soit l'une des autres valeurs. L'agent peut également saisir du texte dans le champ et filtrer les résultats dans la liste déroulante, à l'exception des trois recommandations principales qui sont toujours affichées.

Remarque :
Les trois principales recommandations restent dans la liste déroulante tout au long du cycle de vie du ticket, quelle que soit la valeur de champ sélectionnée.

Filtrage des valeurs de champ inactives à partir de prédictions

Activez l'option *sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter* pour supprimer les valeurs de champ inactives des prédictions. Le paramètre par défaut de cette propriété est faux.

Bannière de prédiction IA

Lorsqu'un enregistrement de ticket inclut une prédiction de catégorisation, le système affiche une bannière en haut de l'enregistrement. La bannière s'affiche lorsqu'il existe au moins un champ avec des prédictions de remplissage automatique dans les modèles de catégorisation. La bannière s'affiche pour les enregistrements de la table Ticket et des extensions de la table Ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La bannière s'affiche dans Espace de travail configurable de CSM et dans le Interface utilisateur principale.

Le système affiche la bannière lorsqu'il existe au moins un champ avec une prédiction de remplissage automatique dans les modèles de catégorisation ou lorsque l'un des champs extraits n'a pas été examiné par l'agent. La bannière s'affiche pour les enregistrements dans la table Ticket.

Remarque :
Si l'agent modifie la valeur prédite, la bannière est supprimée. Si tous les champs prédits sont recommandés, la bannière n'est pas affichée.

La bannière peut être activée ou désactivée par la *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled* propriété système.

Commentaire de prédiction

Le système stocke les commentaires sur les résultats de prédiction dans la table Résultat de prédiction [ml_predictor_results]. ml_admin rôle peut accéder à la table et afficher les résultats.

- Remplissage automatique : une valeur est considérée comme prévue correctement (définie sur vrai) si la valeur prévue et la valeur finale sont identiques.
- Recommandation : Une valeur est considérée comme prévue correctement si l'une des valeurs prévues correspond à la valeur finale.

La table Résultat de prédiction stocke également des informations sur les prédictions ignorées et échouées. Pour plus d'informations sur cette table, voir Composants installés avec Intelligence des tâches pour Service clientèle.

Catégorisation multilingue des enregistrements

Utilisez un modèle d'apprentissage machine qui comprend les langues suivantes pour évaluer le texte dans les e-mails et les enregistrements créés dans différentes langues, et pour prédire et remplir automatiquement les champs sur les tickets, les types de tickets et les interactions.

- Anglais
- Français
- Allemand
- Espagnol

La catégorisation multilingue des enregistrements utilise un modèle d'apprentissage machine formé pour comprendre plusieurs langues. Ce modèle peut :

- Comprendre le texte contenu dans les e-mails et les enregistrements.
- Évaluer le texte et prédire les valeurs de champ.
- Ajoutez les valeurs prédites aux champs sur les tickets, les types de tickets et les interactions.

La catégorisation multilingue des enregistrements peut prendre en charge les langues supplémentaires suivantes sur demande :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Arabe
- Chinois (RPC)
- Chinois (Taïwan)
- Néerlandais
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Polonais
- Portugais
- Russe
- Thaï
- Turc

Remarque :
Si vous devez évaluer des e-mails ou des tickets dans ces langues supplémentaires, contactez l’équipe produit pour obtenir de l’aide.

Catégorisation des enregistrements basée sur les pièces jointes

Les pièces jointes peuvent inclure des signaux précieux qui aident les services d’assistance à classer et à acheminer automatiquement les enregistrements. Pour tirer parti des informations sur les pièces jointes, vous pouvez utiliser un modèle d’apprentissage machine pour analyser les e-mails, enregistrer le texte et les pièces jointes, et renseigner automatiquement les champs sur les tickets, les types de tickets et les interactions en fonction des signaux contenus dans le texte.

Le modèle peut prédire des informations sur un ticket en fonction des éléments suivants :

- Texte dans la ligne d'objet et le corps d'un e-mail client.
- Texte dans la description brève et la description d’un ticket ou d’une interaction.
- Texte dans les pièces jointes des e-mails et des enregistrements.

Remarque :
Le modèle peut être configuré pour utiliser différents champs pour la prédiction.

La catégorisation basée sur les pièces jointes utilise toutes ces informations pour prédire les valeurs de champ. Par conséquent, vous pouvez acheminer automatiquement les enregistrements vers le centre de services approprié en fonction de ces valeurs.

Information associée

Configurer la catégorisation des enregistrements

Task Intelligence Admin Console

Créer un modèle pour prédire les champs d’enregistrement

Analyse des sentiments

L'analyse des sentiments peut vous aider à évaluer les émotions des clients afin d'être en mesure de fournir des expériences client plus empathiques et plus compatissantes.

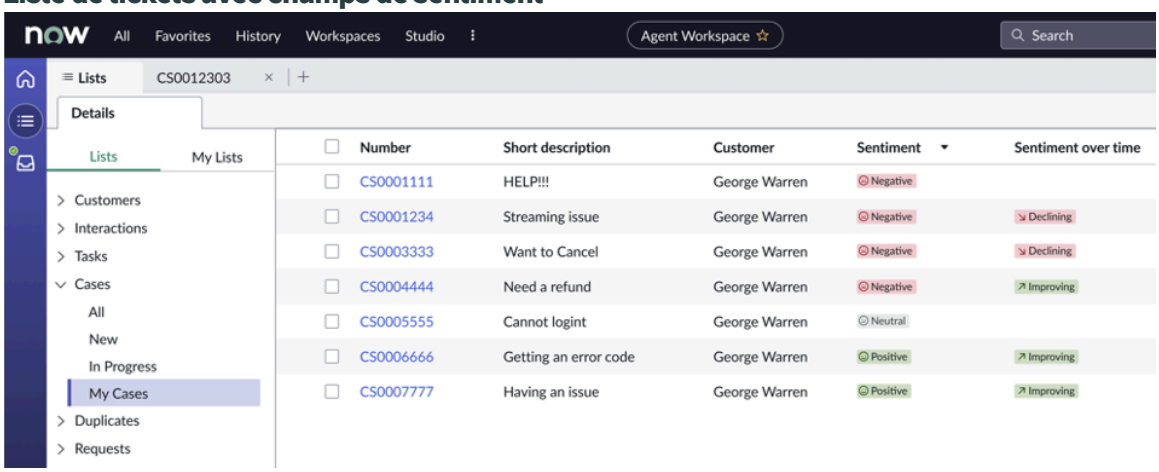
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la fonctionnalité d'analyse des sentiments incluse dans Task Intelligence for Customer Service pour :

- évaluer le texte de l'e-mail et du ticket ;
- identifier le sentiment actuel des nouveaux tickets ;
- identifier le sentiment en cours des tickets mis à jour ;
- afficher ces informations aux agents et aux gestionnaires.

Liste de tickets avec champs de sentiment



Les agents peuvent utiliser les sentiments des tickets actuels pour classer leur travail et leur sentiment en cours par ordre de priorité afin d'identifier des tendances dans le temps et de déterminer si les tickets évoluent dans la bonne direction.

Les gestionnaires peuvent utiliser les sentiments pour acheminer les tickets vers des agents ayant les compétences requises en matière d'empathie, surveiller les tickets et les réaffecter si nécessaire, et éviter les escalades. Le gestionnaire peut également identifier les opportunités de coaching en examinant les tickets qui se sont terminés sur un sentiment négatif.

Remarque :
Dans la Yokohama version, la fonctionnalité d'analyse des sentiments peut prédire le sentiment pour les tickets créés en anglais.

Modèles d'apprentissage machine d'analyse des sentiments

L'analyse des sentiments utilise un modèle d'apprentissage machine pré-entraîné afin d'évaluer le texte des e-mails et tickets et prédire les sentiments. Cette analyse s'effectue lorsqu'un ticket est créé et lorsqu'il est mis à jour par le client.

Analyse des sentiments pour les tickets

Scénario des tickets	Description
Lorsqu'un ticket est créé	Le modèle d'analyse des sentiments évalue le texte suivant pour faire une prédiction : • Texte dans la ligne d'objet et le corps des e-mails. • Texte dans la brève description et la description des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse des sentiments pour les tickets (suite)

Scénario des tickets	Description

	Si le modèle peut faire une prédiction, il renvoie les informations suivantes :
	• Une étiquette de sentiment et un niveau de sentiment correspondant.
	  ◦ Positif (1,0)
	  ◦ Neutre (0,5)
	  ◦ Négatif (0,0)
	• Un niveau de confiance pour la prédiction.
	
	Si le modèle peut faire une prédiction, le sentiment est ajouté au champ **Sentiment initial**.
	
	Si le modèle ne peut pas faire de prédiction, le **Sentiment initial** n'est pas défini.
	
	Ce système stocke les informations de prédiction de sentiment dans la table Résultats de Predictor pour la tâche.

Lorsqu'un ticket est mis à jour	Le modèle d'analyse des sentiments évalue le texte suivant pour faire une prédiction : • Texte du corps d'un e-mail de réponse. • Commentaires qu'un client ajoute au ticket. Si le modèle peut faire une prédiction, il renvoie les informations suivantes : • Une étiquette de sentiment mise à jour et un niveau de sentiment correspondant. • Un niveau de confiance pour la prédiction. Le système : • met à jour le champ **Sentiment actuel** avec le sentiment actuel ; • compare le sentiment actuel mis à jour au sentiment actuel initial, calcule le changement de sentiment et met à jour le champ **Sentiment dans le temps**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse des sentiments pour les tickets (suite)

Scénario des tickets	Description
	○ En cas d'augmentation du score, le champ **Sentiment dans le temps** indique « Amélioration ». ○ En cas de diminution du score, le champ **Sentiment dans le temps** indique « Déclin ». ○ S'il n'y a aucun changement dans le score, le champ **Sentiment dans le temps** continue d'afficher la valeur précédente. **Remarque :** Si le **Sentiment initial** est « Neutre » et que le **Sentiment actuel** est « Neutre », le **Sentiment dans le temps** est « Neutre ». Si le modèle ne peut pas faire de prédiction, aucune information n'est enregistrée et la valeur du champ **Sentiment actuel** reste la même.

Pour plus d'informations sur le modèle d'apprentissage machine pré-entraîné, consultez Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets.

Commentaire de prédiction

Le système stocke les commentaires sur les résultats de prédiction dans la table Résultat de prédiction [ml_predictor_results]. Les utilisateurs disposant du rôle ml_admin peuvent accéder à la table et afficher les résultats. Pour l'analyse des sentiments :

- La valeur par défaut dans le champ **Correctement prédit** pour chaque prédiction de sentiment est définie sur true.
- Les champs **Valeur d'entrée finale** et **Valeur de sortie finale** restent vides, car les prédictions d'analyse des sentiments ne collectent pas de commentaires auprès des agents.

La table Résultat de prédiction stocke également des informations sur les prédictions ignorées et échouées. Pour plus d'informations sur cette table, voir Composants installés avec Intelligence des tâches pour Service clientèle.

Information associée

Configurer l'analyse des sentiments

Configurer l'analyse des sentiments

Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets

Détection de langue

La fonctionnalité de détection de langue utilise un modèle préformé pour détecter la langue utilisée pour créer des tickets du service clientèle. Vous pouvez configurer le modèle pour ajouter la langue au champ **Langue** de l'enregistrement de ticket et/ou ajouter la langue en tant que compétence pour le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



All 30

Last refreshed 3m ago.

Number	Short description	Name	Contact	Account
CS0001045	Wifi Connection is poor	English	Alex Linde	Advanced Routing Components
CS0001054	Dit is zo'n zonnige dag en ik hou ervan	Dutch	(empty)	Avid Corporation
CS0001053	Tohle je tak slunečný den a miluju ho	Czech	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001052	problema de conexion wifi -es	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001051	problema de conexion wifi -es.	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001031	Das ist eine gute Arbeit zu wissen. Ich bin immer für Sie da	German	(empty)	Spark Technologies
CS0001032	C'est un bon travail à savoir. Je suis toujours là pour toi	French	(empty)	(empty)
CS0001029	これは知っておくと良い仕事です	Japanese	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001030	To je dobrá práce vědět. Jsem tu vždy pro tebe	Czech	(empty)	Advanced Super Routing

Les agents peuvent gagner du temps en évitant de devoir saisir manuellement la langue de chaque ticket ou de s'appuyer sur un processus manuel pour l'acheminement des tickets. Vous pouvez utiliser la compétence linguistique stockée dans la table Compétences de la tâche pour acheminer les tickets aux groupes d'affectation et aux agents ayant les compétences linguistiques nécessaires.

- Les tickets peuvent être acheminés automatiquement avec Affectation de travail avancée (AWA).
- Les tickets peuvent être affectés aux agents selon leurs compétences linguistiques à l'aide de la Console d'affectation.
- Les tickets peuvent être affectés en fonction de la valeur du champ **Langue**.

Remarque :
L'acheminement basé sur la langue détectée doit être configuré séparément.

La fonctionnalité de détection de la langue prend en charge 20 langues différentes. Pour plus de détails, voir Languages supported by Task Intelligence .

Flux de détection de la langue

La détection de la langue utilisée pour créer un ticket est basée sur un flux, **Task Intelligence : détection de la langue du ticket**, qui est disponible avec l'application Task Intelligence for Customer Service. Ce flux est déclenché lors de la création de tickets à la condition qu'au moins un de ces champs de ticket ne soit pas vide :

- Description brève
- Description

Lorsqu'un ticket est créé, le système appelle l'action Détecter la langue dans le spoke Traduction dynamique qui évalue le texte et renvoie la langue détectée.

Si le niveau de confiance dans la langue renvoyé est au-dessus du seuil de confiance défini, le système effectue une vérification pour déterminer si la langue existe dans la table Langues [sys_language]. Il effectue cette vérification en comparant le code de langue à la valeur dans le champ ID.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la langue existe dans la table Langues, le système effectue les opérations suivantes en fonction de la configuration du modèle de détection de langue :

- Ajoute la langue au champ **Langue** dans la table Ticket.
- Stocke les résultats de prédiction dans la table Résultats de prédictions pour la tâche [ml_predictor_results_task].
- Stocke la compétence linguistique dans la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill].

Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle pour détecter la langue du ticket.

Résultats de prédiction

Le système stocke les commentaires sur les résultats de prédiction dans la table Résultat de prédiction [ml_predictor_results]. Les utilisateurs disposant du rôle ml_admin peuvent accéder à la table et afficher les résultats.

Pour la détection de la langue, la table Résultat de prédiction stocke les résultats de prédiction du spoke du service de détection de langue. Le champ **Langue détectée** stocke la langue renvoyée par le spoke des services de détection des langues.

La table Résultat de prédiction stocke également des informations sur les prédictions ignorées et échouées. Pour plus d'informations sur cette table, voir Composants installés avec Intelligence des tâches pour Service clientèle.

Information associée

Configurer la détection de la langue

Task Intelligence Admin Console

Créer un modèle pour détecter la langue du ticket

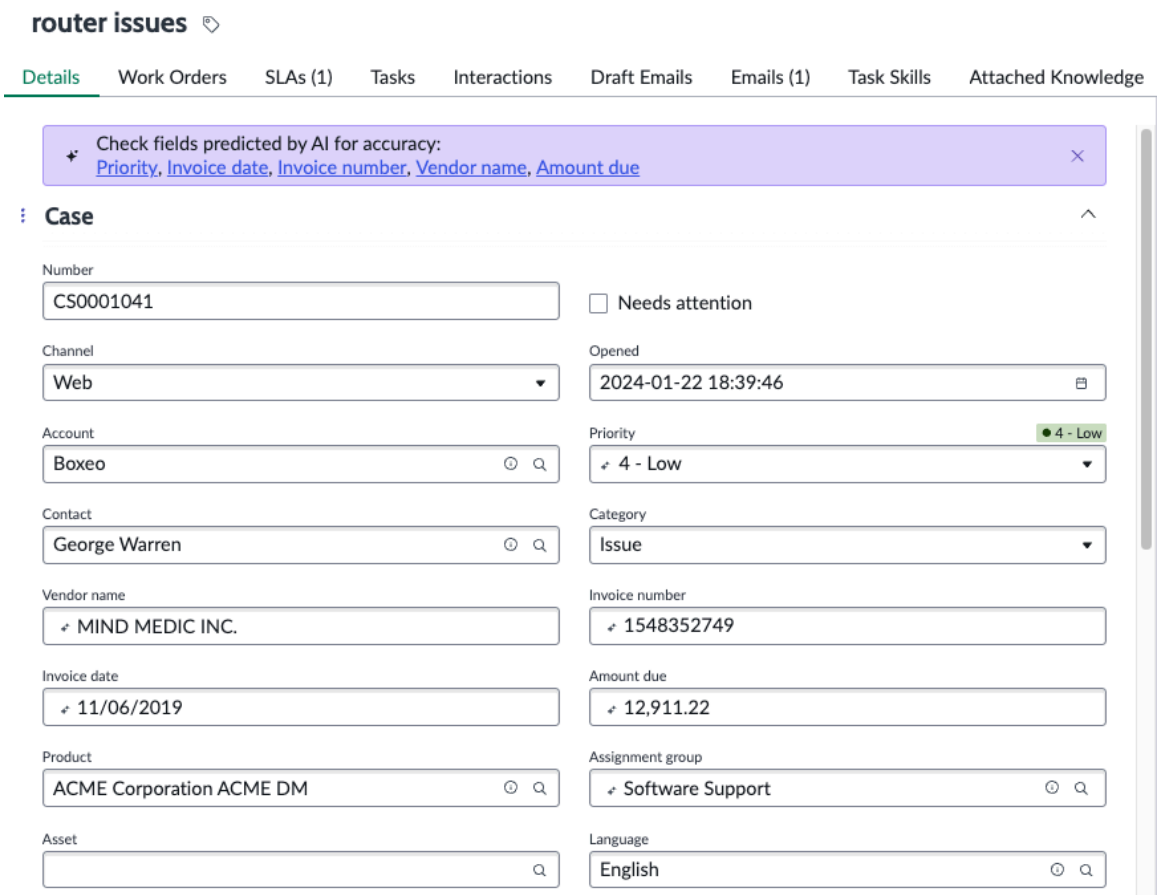
Intelligence documentaire pour le service clientèle

Utilisez la fonctionnalité Document Intelligence for Customer Service pour extraire des informations pertinentes des pièces jointes d'e-mail et de ticket, telles que des numéros de cartes de crédit ou adresses des clients, et ajouter ces informations aux tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs extraits d'Intelligence documentaire pour Service clientèle



Les agents peuvent examiner les valeurs des champs extraits et apporter des corrections selon les besoins en accédant à l'interface Document Intelligence directement à partir du ticket. À partir de cette interface, les agents peuvent confirmer les valeurs correctes, corriger les valeurs incorrectes et continuer d'entraîner le modèle. Cette interaction HITL (Human In the Loop) de vérification des valeurs recommandées permet aux agents d'affiner le modèle et d'améliorer continuellement les performances.

Valeurs de champ prévues

Dans Espace de travail configurable de CSM et Interface utilisateur principale, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prédites sont identifiés par une icône AI (icône ✨) et une étiquette. Ces champs comprennent également une icône d'information qui affiche un message avec un contexte supplémentaire sur les valeurs prévues.

Remarque :
Le système affiche automatiquement l'icône IA. L'agent n'a pas besoin d'actualiser la page d'enregistrement.

Dans Espace de travail configurable de CSM et Interface utilisateur principale, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prédites sont identifiés par le message Prévu par IntelDoc.

Bannière de prédiction

Le système affiche une bannière en haut d'un enregistrement de ticket qui contient une ou plusieurs Intelligence documentaire prédictions de champ. La bannière s'affiche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'il existe au moins un champ avec une prédiction renseignée automatiquement à partir d'un modèle de catégorisation.
- Lorsqu'un ou plusieurs des champs extraits n'ont pas été examinés par l'agent.
- Lorsque les champs sont en cours de mise à jour.
- Lorsque les champs ne peuvent pas être générés ou prévus.

Une fois qu'un agent examine le champ, la bannière est supprimée.

La bannière s'affiche pour les enregistrements de la table Ticket, des extensions de la table Ticket et des enregistrements d'interaction. La bannière s'affiche dans le champ Interface utilisateur principale et Espace de travail configurable de CSM.

La bannière peut être activée ou désactivée par la *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled* propriété système.

Expérience administrateur IntelDoc

L'expérience administrateur IntelDoc fournit une interface facile à utiliser qui vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer et configurer des cas d'utilisation de traitement de documents
- Surveillez les performances des solutions Intelligence documentaire

L'expérience administrateur IntelDoc est disponible avec l'application de stockage Administrateur d'intelligence documentaire (com.snc.docintel_admin). Cette application active automatiquement les flux et les propriétés requis par Intelligence documentaire pour Service clientèle.

Accédez à l'expérience administrateur IntelDoc via la console d'administration Intelligence des tâches :

1. Accédez à la **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration**.
2. Dans la section Explorer les applications connexes de la console, sélectionnez **Ouvrir IntelDoc** dans la carte Intelligence documentaire.

> **Remarque :**
> Si l'administrateur Intelligence documentaire n'est pas installé, la page d'accueil affiche un lien que vous pouvez utiliser pour télécharger et activer l'application.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un cas d'utilisation d'Intelligence documentaire
- Surveiller les performances de l'Intelligence documentaire

.

Liste des cas d'utilisation

Dans l'expérience administrateur IntelDoc, sélectionnez **Cas d'utilisation** dans l'en-tête pour afficher une liste des cas d'utilisation. La liste des cas d'utilisation utilise un filtre par défaut avec une condition OU pour afficher les cas d'utilisation pour :

- Application = Task Intelligence pour le service clientèle -ou-
- MLUC ID = MLUC CSM-00003

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'utilisateur ne peut pas modifier ces conditions de filtre à partir de la vue avancée.

Chaque cas d'utilisation a un numéro d'ID MLUC qui est automatiquement attribué lorsque le cas d'utilisation est créé. Ce numéro d'ID est utilisé pour le suivi de l'utilisation de l'apprentissage machine. L'application Intelligence des tâches pour Service clientèle gère l'ID MLUC pour les cas d'utilisation d'Intelligence documentaire pour Service clientèle.

Classification de documents

Avec le rôle d'administrateur système, vous pouvez créer des cas d'utilisation de classification de documents et définir les classes ou les catégories que l'IA doit détecter et appliquer aux documents. Ce processus est utile dans les situations où plusieurs types de documents doivent être évalués.

Configurez un cas d'utilisation de classification de documents dans les étapes suivantes.

1. Créez un cas d'utilisation de classification de document.

   Définissez le nom et les propriétés du cas d'utilisation.

2. Créez une classe de documents.

   Définissez les classes ou les catégories que l'IA apprend à détecter et à appliquer aux documents.

3. Créez une tâche de document pour la classification de documents et chargez des exemples de documents pour chaque classe.
4. Formez un cas d'utilisation.

   Lancez une tâche de formation pour fournir des entrées utilisateur à l'IA à partir des tâches de documents terminées pour une amélioration continue.

Information associée

Document Intelligence

Configurer Intelligence documentaire pour Customer Service

Examiner et soumettre les valeurs prédites par Document Intelligence

Fonctionnement de Intelligence documentaire pour Customer Service

Intelligence documentaire pour Customer Service effectue une série d'étapes pour extraire les informations pertinentes des pièces jointes d'e-mail et de ticket, et ajouter ces informations aux champs de l'enregistrement de ticket.

Cas d'utilisation

Un cas d'utilisation, précédemment connu sous le nom de définition de tâche, est un modèle utilisé pour définir la structure d'un type de document que vous souhaitez traiter. Un cas d'utilisation est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. Pour plus d'informations, consultez Set up document extraction use cases .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence documentaire Composants de cas d'utilisation

Composant	Description
Champs	Identifie un champ pour lequel vous souhaitez extraire une valeur. Un cas d'utilisation inclut la liste des champs à extraire du ticket et des pièces jointes d'e-mail, ainsi qu'un mappage des valeurs extraites aux champs de la table Ticket.
Groupes de champs	Les groupes de champs permettent Intelligence documentaire d'extraire des données de documents avec des tables, des listes de cases à cocher et d'autres groupes logiques de champs.
Tâches de document	Une tâche de document comprend un ou plusieurs documents joints qui sont utilisés pour former le cas d'utilisation à identifier et extraire les informations correctes. Les tâches de document sont stockées dans la liste connexe Tâches de document sur le formulaire Cas d'utilisation. La Intelligence documentaire fonctionnalité crée ces tâches pour chaque ticket avec des pièces jointes valides. Chaque tâche entraîne le modèle. Dans l'Espace de travail configurable CSM, les agents peuvent afficher ces tâches, confirmer ou corriger les valeurs extraites et continuer d'entraîner le modèle.
Intégrations	Sélectionnez les conditions qui indiquent à la Intelligence documentaire fonctionnalité quand extraire les valeurs. Le système crée pour ces tickets des tâches qui répondent aux conditions spécifiées. Par exemple, vous pouvez ajouter une condition dans le champ **Catégorie** où **[Catégorie] [est] [Carte de crédit].** Au moment de l'exécution, le système évalue les cas d'utilisation actifs et identifie le cas d'utilisation à utiliser pour le cas en fonction de l'intégration. Le premier cas d'utilisation actif qui correspond à l'intégration pour le ticket ou le type de ticket est sélectionné. S'il existe des cas d'utilisation pour le ticket ou le type de ticket, mais qu'aucun ne correspond aux intégrations, aucun cas d'utilisation n'est sélectionné. Vous pouvez créer une intégration pour un cas d'utilisation. Si un cas d'utilisation a plusieurs intégrations, le système utilise la plus récente. **Remarque :** Lors de la création d'une intégration, assurez-vous que la case **Créer un flux** n'est pas cochée.

Les utilisateurs disposant du rôle ti_admin ou du rôle ti_analyst peuvent créer des cas d'utilisation pour les tickets et pour les types de tickets. Au moment de l'exécution, le système identifie le cas d'utilisation correct en fonction du ticket ou du type de ticket lorsqu'un ticket est créé et qu'une pièce jointe valide est valide. S'il n'y a pas de cas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'utilisation pour un type de cas spécifique, le système monte dans la chaîne hiérarchique jusqu'à ce qu'il trouve un cas d'utilisation à utiliser.

Les cas d'utilisation sont stockés dans la table Cas d'utilisation (di_task_definition).

Modes d'extraction

Un cas d'utilisation inclut un mode d'extraction qui détermine comment les données sont extraites dans la tâche de document et comment la tâche est traitée. Ce mode modifie le comportement des champs dans l'espace Intelligence documentaire de travail.

IntelDoc utilise les modes d'extraction suivants

Intelligence documentaire modes d'extraction de cas d'utilisation

Mode d'extraction	Définition
Recommandation	Fournit des recommandations pour les champs extraits dans l'espace de Intelligence documentaire travail. Les agents peuvent choisir la valeur recommandée pour un champ ou saisir une valeur manuellement. Tous les champs doivent être examinés. Les recommandations sont classées en fonction du degré de confiance de l'IA dans la prédiction. Au fur et à mesure du Intelligence documentaire traitement de vos documents, les recommandations peuvent s'améliorer au fil du temps.
Remplissage automatique	Ajoute des valeurs pour les champs extraits dans l'espace de Intelligence documentaire travail. Tous les champs doivent être examinés. Le remplissage automatique ne fonctionne que si l'IA a suffisamment confiance pour faire la prédiction. Vous pouvez modifier le seuil de confiance en mettant à jour le champ **Seuil de remplissage automatique** dans le cas d'utilisation.
Entièrement automatisé (Traitement direct)	IntelDoc extrait les données de tous les champs et traite la tâche de document si les scores de confiance de tous les champs obligatoires sont supérieurs au seuil de confiance défini. IntelDoc devient plus confiant au fil du temps, à mesure qu'il traite de plus en plus de documents. Choisissez le mode entièrement automatisé pour les documents

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence documentaire modes d'extraction de cas d'utilisation (suite)

Mode d'extraction	Définition
	fréquemment traités ou si vous avez confiance dans le système.

Étiquettes d'extraction

Dans Espace de travail configurable de CSM, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prédites sont identifiés par une icône AI (icône ✦) et une étiquette. Ces champs comprennent également une icône d'information qui affiche un message avec un contexte supplémentaire sur les valeurs prévues.

Dans Interface utilisateur principale, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prédites sont identifiés par le message Prédit par IntelDoc.

- En mode entièrement automatisé, le message s'affiche sous chaque champ extrait renvoyé par la tâche. Les valeurs et messages de chaque champ sont ajoutés au ticket avant que l'agent ne consulte l'enregistrement de ticket.
- Pour les autres modes d'extraction, le message apparaît sous les champs extraits après que l'agent a examiné les valeurs extraites dans l'interface Document Intelligence, confirmé ou corrigé les valeurs et soumis ces valeurs.

Valeurs de champ prévues

Dans Espace de travail configurable de CSM, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prédites sont identifiés par une icône AI (icône ✦) et une étiquette. Ces champs comprennent également une icône d'information qui affiche un message avec un contexte supplémentaire sur les valeurs prévues.

Dans Interface utilisateur principale, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prédites sont identifiés par le message Prédit par IntelDoc.

Performances

La Intelligence documentaire fonctionnalité « pour Service client » a besoin de temps pour identifier les tickets avec pièces jointes, analyser les pièces jointes et faire des recommandations pour les champs de ticket. Le délai de réponse dépend également de facteurs tels que le volume du ticket pièce jointe comprise et l'emplacement du centre de données.

Le système affiche des notifications à l'utilisateur pour les scénarios suivants :

- si l'extraction échoue ;
- si l'extraction est trop lente ;
- s'il n'y a pas de pièces jointes ;
- s'il existe des pièces jointes inattendues.

Fonctionnement

Lorsqu'un ticket est créé, Intelligence documentaire pour Service client que les vérifications s'affichent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- si le ticket comporte une ou plusieurs pièces jointes ;
- si les types de pièces jointes sont spécifiés dans la propriété système `sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types`.

Si tel est le cas, la fonctionnalité :

- Identifie le cas d'utilisation approprié à utiliser en fonction du ticket ou du type de ticket et des intégrations du cas d'utilisation.
- Crée une tâche à l'aide du cas d'utilisation, de l'sys_id de chaque pièce jointe et de la référence de ticket.
- envoie la tâche, les sys_ids des pièces jointes et la référence du ticket comme entrées au modèle de prédiction ;
- utilise des solutions de reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire des données des documents ;
- définit l'état de la tâche sur Terminé une fois la solution terminée.
- Si le mode d'extraction dans le cas d'utilisation est défini sur Entièrement automatisé, les valeurs extraites sont ajoutées au ticket.
- Si le mode d'extraction est défini sur Remplissage automatique ou Recommandation, l'agent peut valider les valeurs extraites dans l'espace de travail Intelligence documentaire.

L'agent peut ouvrir un ticket et examiner les champs prédits ou examiner la tâche de prédiction en sélectionnant **Examiner dans IntelDoc** et en ouvrant l'interface de l'espace de travail Intelligence documentaire dans un onglet distinct. Depuis cette interface, les agents peuvent :

- examiner chaque champ prédit ;
- confirmer les valeurs correctement prédites ;
- mettre à jour les valeurs incorrectes ou manquantes ;
- soumettre les changements.

Recommandation de ticket similaire

La fonctionnalité Recommandation de ticket similaire permet aux agents du service clientèle de localiser rapidement des tickets similaires qui offrent des informations précieuses sur le problème actuel.

Cette fonctionnalité suggère également des tickets susceptibles d'être liés à des problèmes majeurs, ce qui aide les agents à fournir une assistance plus informée et plus efficace.

Avec la fonctionnalité de recommandation de ticket similaire, les agents peuvent :

- Identifier des tickets similaires.
- Copiez les notes de résolution des tickets résolus.
- Liez le ticket actuel à un ticket similaire.
- Afficher et soumettre le ticket actuel en tant que candidat de ticket principal. Le système affiche trois tickets ouverts et résolus similaires.
- Affichez d'abord les tickets principaux similaires et liez le ticket actuel comme enfant à un ticket principal.

Lors de l'utilisation de modèles de similarité dans l'espace de travail, l'agent peut :

Traduction automatique

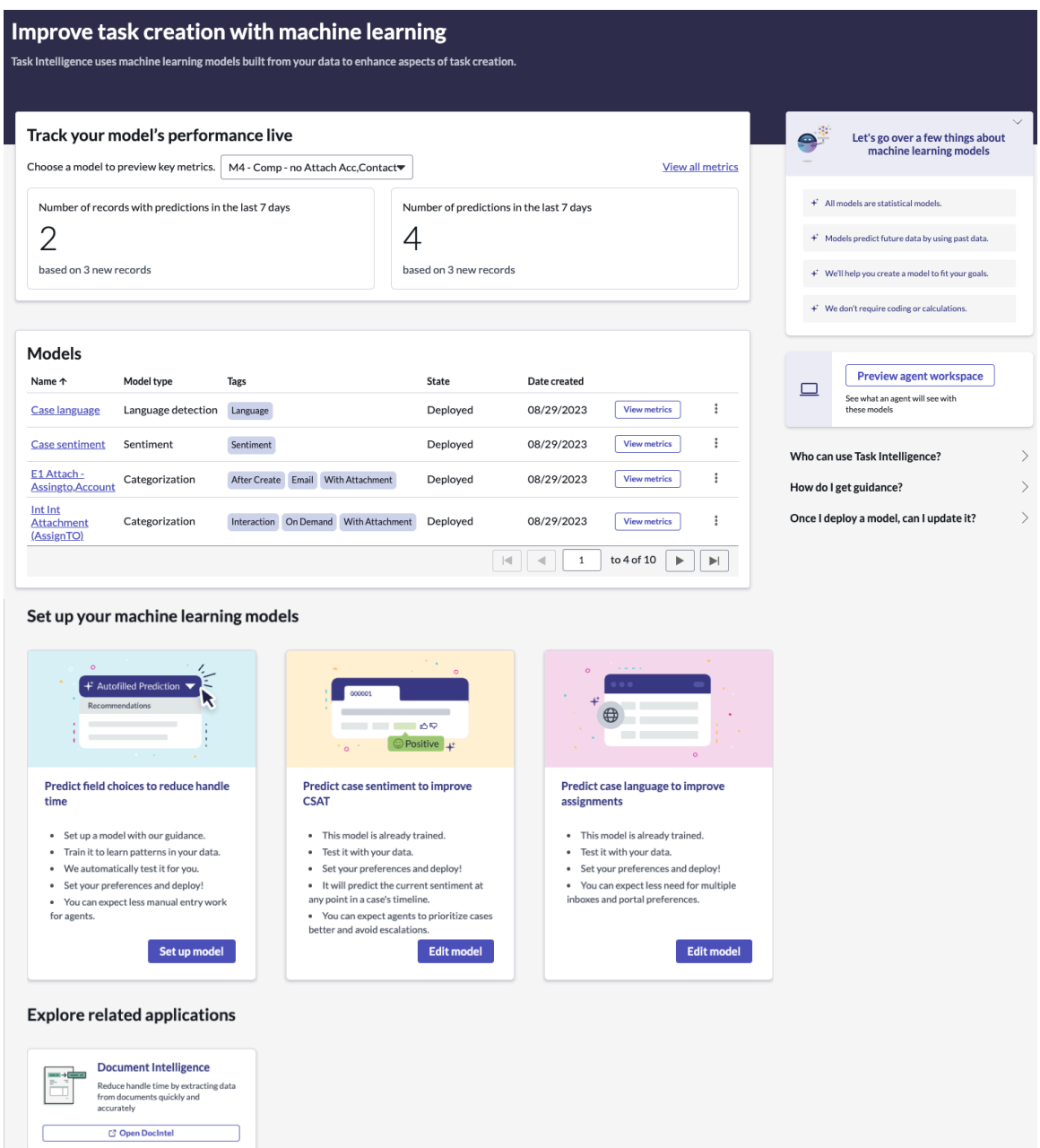
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Ouvrez un enregistrement de ticket.
2. Sélectionnez l'onglet Recommandations dans le panneau latéral contextuel.
3. Choisissez le sous-onglet Actions suggérées pour afficher :
   - Une carte pour proposer un ticket principal et une carte pour les tickets principaux similaires (si activée).
   - Jusqu'à trois cartes de ticket ouvert similaires (configurables par le client).
   - Jusqu'à trois cartes de tickets résolus similaires (configurables par le client).

Pour plus d'informations, voir Afficher des recommandations de tickets similaires

Task Intelligence Admin Console

Utilisez la console d'administration Intelligence des tâches pour créer, former et déployer des modèles d'apprentissage machine qui prédisent différents types d'informations pour les enregistrements de tickets et d'interactions.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de la console d’administration, vous pouvez configurer des modèles prédictifs, prévisualiser l’expérience de l’agent, voir quand les modèles sont actifs et suivre leurs performances.

Admin Console fournit des outils que vous pouvez utiliser pour créer et implémenter des modèles d'apprentissage machine en quelques étapes seulement. Chaque modèle suit un processus en six étapes.

Étapes pour créer et implémenter des modèles d’apprentissage machine

1. Sélectionnez un modèle à utiliser comme point de départ.	Sélectionnez le modèle en fonction de ce que vous souhaitez qu'il fasse. Par exemple : • Utilisez le modèle de prédiction de champ pour effectuer des prédictions de valeurs de champ que vous pouvez utiliser pour classer les tickets et les interactions. • Utilisez le modèle de sentiment des tickets pour prédire le sentiment à tout moment, de la création d'un ticket à sa résolution.
2. Définissez l'objectif du modèle.	Indiquez au modèle quand vous souhaitez qu'il fasse des prédictions et ce que vous souhaitez qu'il prédise. Par exemple, prédire la catégorie et la priorité lorsqu'un nouveau ticket est créé.
3. Sélectionnez les données utilisées pour entraîner le modèle.	Entraînez le modèle à l'aide de données sélectionnées, telles que le texte de la brève description et de la description du ticket, de sorte qu'il puisse apprendre à identifier des tendances dans les données. Testez ensuite le modèle afin d'en vérifier le bon fonctionnement.
4. Évaluez les résultats du modèle.	Affichez les résultats des tests pour voir si votre modèle a été performant. Ces résultats reflètent les performances de votre modèle une fois qu'il sera déployé.
5. Sélectionnez les préférences pour les résultats de prédiction.	Ajoutez des prédictions directement aux champs d’enregistrement, affichez les prédictions sous forme de recommandations ou surveillez les prédictions en arrière-plan.
6. Déployez le modèle.	Examinez vos sélections et commencez à utiliser le modèle.

Vous pouvez également utiliser la console d’administration Intelligence des tâches pour accéder aux applications connexes. Pour plus d’informations sur l’utilisation de la console, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un modèle pour prédire les champs d’enregistrement
- Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets
- Créer un modèle pour détecter la langue du ticket
- Créer un cas d’utilisation d’Intelligence documentaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration et comportement du modèle d'apprentissage machine

Configurez des modèles pour prédire les valeurs de champ et le sentiment pour les tickets de service client.

Entraîner un modèle

L'entraînement d'un modèle d'apprentissage machine consiste à lui faire apprendre certaines tendances dans les données passées afin qu'il effectue des prédictions pour de nouvelles données. Les modèles sont entraînés à l'aide de vastes jeux de données de sorte qu'ils puissent apprendre des tendances et que celles-ci soient statistiquement significatives.

Configurer un modèle de prédiction de champ

Les utilisateurs disposant du rôle ml_admin peuvent créer et entraîner un modèle d'apprentissage machine afin qu'il prédise des valeurs de champ à partir de Task Intelligence Admin Console.

En utilisant le modèle de prédiction de champ comme point de départ, vous pouvez choisir le jeu de données d'entraînement à partir duquel le modèle apprendra. Le modèle peut être formé à l'aide des données des tables suivantes :

- Table d'e-mail [sys_email]
- Table de ticket [sn_customerservice_case]
- Les tables qui complètent la table Ticket
- Table d'interaction [interaction]

Les modèles peuvent également être entraînés à l'aide de données provenant d'une pièce jointe d'e-mail ou de ticket.

Vous donnez ensuite au modèle l'instruction d'apprendre une tendance entre deux types de champs à partir de ces données :

- **Les champs de sortie**, qui sont les champs que vous souhaitez que votre modèle prédise. Par exemple, les champs Catégorie et Priorité des tickets.
- **Les champs d'entrée**, qui sont les champs que le modèle utilise comme base pour les prédictions. Par exemple, le texte dans l'objet et le corps d'un e-mail.

Vous pouvez utiliser les champs d'entrée recommandés ou modifier ces champs et ajouter vos propres préférences.

Si le modèle est configuré pour utiliser le texte des pièces jointes, le système effectue les étapes suivantes lors de la création d'un ticket ou d'une interaction :

- Le système vérifie l'enregistrement pour les pièces jointes avec des types de contenu et des extensions de fichier pris en charge. Il ignore les pièces jointes dont les extensions de fichier ne sont pas prises en charge.
- Si l'enregistrement comporte des pièces jointes dans un format pris en charge, le système analyse le texte et l'envoie comme entrée au modèle de catégorisation, avec le texte des champs d'entrée.
- Si l'enregistrement n'a pas de pièces jointes ou aucune pièce jointe dans un format pris en charge, le système envoie le texte des champs d'entrée au modèle de catégorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les types de contenus et les extensions de fichiers pris en charge sont stockés dans la propriété système *sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types*. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Task Intelligence for Customer Service.

Prendre en charge plusieurs langues

La catégorisation prend en charge plusieurs langues, y compris dans les pièces jointes si les modèles sont configurés pour inclure des pièces jointes. Le modèle de catégorisation renvoie la langue prédite et la stocke dans le champ **Langue détectée** de la table Résultat de prédiction [ml_predictor_results].

Configurer un modèle de sentiment de ticket

Le modèle de sentiment de ticket est pré-entraîné à l'aide d'un vaste jeu de données afin d'apprendre des modèles de communication. Ces données proviennent des e-mails des clients et des descriptions et commentaires des tickets, et reflètent une communication typique entre des agents et des clients.

- **E-mail** : le modèle utilise le texte dans l'objet et le corps de l'e-mail initial pour prédire le sentiment lorsque le ticket est créé. Le texte provenant du corps des e-mails suivants est utilisé pour mettre à jour la prédiction.
- **Tickets** : le modèle utilise le texte dans la brève description et la description du ticket pour prédire le sentiment lorsque le ticket est créé. Les commentaires ajoutés au ticket sont utilisés pour mettre à jour la prédiction.

Le modèle de sentiment de ticket prend en charge les types de tickets. Lors de la configuration d'un modèle de sentiment, vous sélectionnez la table sur laquelle exécuter l'analyse des sentiments. Vous pouvez sélectionner :

- La table Ticket
- Les tables qui complètent la table Ticket

Remarque :
La fonctionnalité d'analyse des sentiments prend en charge un niveau d'extension personnalisé à partir de la table Ticket.

Installer l'application Task Intelligence for Customer Service

Vous pouvez installer l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) si vous disposez du rôle administrateur.

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 Task Intelligence for Customer Service 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.
- La version minimale de l’espace de travail requise pour prendre en charge l’application Intelligence des tâches pour Service clientèle est CSM et FSM Configurable Workspace Foundation (sn_cwf_wrkspc) : 24.2.1.
- Pour améliorer la fonctionnalité ML, nous devons configurer trois listes de contrôle d’accès (ACL) dans l’application Customer Service. Ces ACL sont essentielles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour accorder au rôle de platform_ml_read l'accès en lecture nécessaire à la table sn_customerservice_case et à ses champs associés. Pour plus d'informations, consultez KB1705485

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

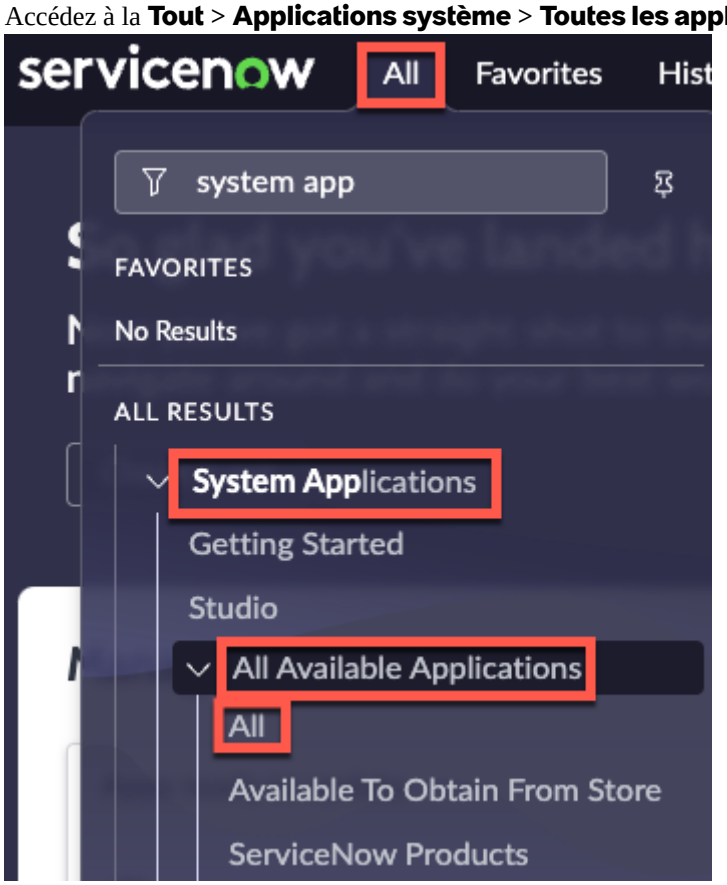
Les éléments suivants sont installés avec Task Intelligence for Customer Service :

- Applications du store : Task Intelligence for Customer Service
- Rôles
- Tables
- Propriétés
- Flux
- Travaux planifiés

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Task Intelligence for Customer Service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Trouvez l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Task Intelligence for Customer Service

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Task Intelligence for Customer Service, notamment des tables, rôles, propriétés, flux et tâches planifiées.

Tables

L'application Task Intelligence for Customer Service utilise les tables suivantes.

Tables installées avec l'application Intelligence des tâches pour Service clientèle

Table	Description
Solution ML [ml_solution]	La table Solution ML stocke des solutions d'apprentissage machine entraînées. L'activation de l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) crée un enregistrement dans cette table pour la solution d'apprentissage machine pré-entraînée d'analyse des sentiments : `ml_x_snc_global_global_sentiment`.
Sentiment ML [ml_sentiment]	Cette table stocke les informations de sentiment d'apprentissage machine et inclut les champs suivants : • **Sentiment initial** : sentiment prédit lors de la création du ticket. • **Sentiment actuel** : sentiment prédit lors de la mise à jour du ticket. • **Sentiment dans le temps** : affiche la prédiction de tendance de sentiment à mesure qu'un agent travaille pour résoudre le ticket. Pour pouvoir calculer une valeur pour ce champ, il doit y avoir au moins deux prédictions de sentiment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Intelligence des tâches pour Service clientèle (suite)

Table	Description
	Le système utilise la formule suivante utilisée pour déterminer la tendance de sentiment : `(currentSentiment - originalSentiment) > 0 ?'improving' :'declining';`
Résultat de Predictor [ml_predictor_results]	Cette table stocke les résultats de prédiction et les commentaires pour la catégorisation des enregistrements, l'analyse des sentiments et la détection de la langue. Cela inclut les prédictions ignorées et échouées qui résultent des demandes de prédiction. Pour la catégorisation des tickets : • Les champs **Confiance par défaut** et **Confiance prédite** stockent les valeurs de confiance renvoyées par les modèles d'apprentissage machine de catégorisation. • Pour les tickets créés à partir d'un e-mail, le champ **ID source** inclut une référence à l'enregistrement sys_email et le champ **Table prédite** comprend une référence à la table sys_email. Pour l'analyse des sentiments : • La valeur par défaut dans le champ **Correctement prédit** pour chaque prédiction de sentiment est définie sur true. • Les champs **Valeur d'entrée finale** et **Valeur de sortie finale** restent vides, car les prédictions d'analyse des sentiments ne collectent pas de commentaires auprès des agents. Pour la détection de la langue : • La table Résultat de prédiction stocke les résultats de prédiction du spoke du service de détection des langues. • Le champ **Langue détectée** stocke la langue renvoyée par le spoke des services de détection des langues. La table Résultat de Predictor comprend le champ **Ignoré** , qui est un champ vrai|faux. • **Vrai** : la prédiction a été ignorée. • **Faux** : la prédiction n'a pas été ignorée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Intelligence des tâches pour Service clientèle (suite)

Table	Description
	Pour plus de détails sur les prédictions ignorées, consultez Logique pour les valeurs de champ ignorées ci-dessous. **Remarque :** La liste des résultats de prédiction comprend un filtre sur le champ **Aptitude** , qui affiche les résultats lorsque l'aptitude est Classification. Supprimez ce filtre pour afficher tous les résultats de prédiction.
Ticket [sn_customerservice_case]	La table Ticket stocke les enregistrements des tickets de service client. Cette table correspond à la destination des prédictions de catégorisation des tickets. Le champ **Langue** a été ajouté à la table Ticket. Ce champ est une référence à la table Langue [sys_language]. Ce champ est renseigné avec la prédiction faite par le spoke de détection de la langue et stocke la langue utilisée pour créer l'e-mail ou le ticket. La table Ticket est ajoutée avec le module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice).
Tâche [task]	La table Tâche est l'une des tables principales fournies avec le système de base ServiceNow. La fonctionnalité d'analyse des sentiments ajoute la colonne **Sentiment** à la table Tâche. Cette colonne est une référence à la table Sentiment ML de la tâche [task_ml_sentiment].
Sentiment ML de la tâche [task_ml_sentiment]	Cette table stocke les prédictions de sentiment. La référence à l'enregistrement de prédiction est stockée dans le champ **Sentiment** de la table Tâche. Cette table est une extension de la table Sentiment ML [ml_sentiment]. La colonne **Tâche** de la table Sentiments de la tâche est une référence à la table Tâche [task] et est utilisée pour Domain Separation.
Compétences de la tâche [task_m2m_skill]	La table Compétences de la tâche stocke les compétences de l'application Customer Service Management. La fonctionnalité de détection des langues relie les compétences linguistiques aux nouveaux tickets du service client en stockant la langue détectée dans la table Compétences de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Intelligence des tâches pour Service clientèle (suite)

Table	Description
	La table Compétences de la tâche répertorie les tickets du service client et la compétence linguistique détectée et affectée à chaque ticket.

Logique pour les valeurs de champ ignorées

Préférence de prédiction	Prédiction top 1	Top 3 (au moins 1 prédiction)	Ignoré
Remplissage automatique	Oui	Oui	Faux
	Vide	Oui	Vrai
Recommandations	Oui	Oui	Faux
	Vide	Oui	Faux
	Vide	Vide	Vrai
Surveiller uniquement	Oui	Oui	Faux
	Vide	Oui	Faux
	Vide	Vide	Vrai
Prédiction non réussie	N/A	N/A	Vrai
Erreur de prédiction	N/A	N/A	Vrai

Tables installées avec Intelligence documentaire pour Customer Service

L'application Intelligence documentaire pour Service clientèle utilise les tables suivantes

Tables installées avec l'application Intelligence documentaire pour Customer Service

Table	Description
Cas d'utilisation IntelDoc [di_task_definition]	Stocke les cas d'utilisation d'Intelligence documentaire pour la table Ticket (sn_customerservice_case) ou les tables de type de ticket qui étendent la table Ticket.
Tâche DocIntel [di_task]	Stocke les tâches Document Intelligence. Le champ **is_stp** contrôle le traitement direct. Lorsque ce champ est défini sur true, le traitement direct est activé pour la tâche. Le champ **agent_input** est défini sur true si un agent modifie les valeurs prédites dans l'onglet DocIntel. **Remarque :** Vous pouvez suivre les tâches à partir de la table Résolutions ML (ml_solution.list).
Configuration de l'intégration	Stocke les filtres de cas d'utilisation appliqués aux tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Intelligence documentaire pour Customer Service (suite)

Table	Description
[di_integration_setup]	Le champ **Table cible** stocke la cible des champs prédits, c'est-à-dire soit la table Ticket (sn_customerservice_case), soit une table de type de ticket.
Champ [di_key]	Stocke les clés à extraire par Intelligence documentaire.
Valeur du champ [di_extracted_value]	Stocke les valeurs extraites pour les clés dans une tâche de cas d'utilisation.

Rôles

L'application Task Intelligence for Customer Service comprend les rôles suivants.

Rôles installés avec Intelligence des tâches pour le service clientèle

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur Task Intelligence [sn_csm_ml_task.ti_admin]	Peut créer, entraîner et ré-entraîner des modèles d'apprentissage machine. Ce rôle peut également déployer et supprimer des modèles.	• sn_docintel.admin • sn_ti_admin.tia_admin • sn_customerservice.case_viewer
Analyste Task Intelligence [sn_csm_ml_task.ti_analyst]	Peut créer, entraîner et ré-entraîner des modèles d'apprentissage machine.	• sn_customerservice.case_viewer • sn_ti_admin.tia_analyst • sn_docintel.gestionnaire
[sn_ti_admin.tia_admin]		• ml_admin • platform_ml_read
[sn_ti_admin.tia_analyst]		ml_admin
[sn_ti_admin.tia_user]		ml_report_user
Visionneuse de sentiments de tâche [task_ml_sentiment_viewer]	Fournit un accès en lecture aux enregistrements dans la table Sentiment de la tâche [task_ml_sentiment] si l'utilisateur dispose d'un accès en lecture aux enregistrements de tâches associés.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Intelligence des tâches pour le service clientèle (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	Ce rôle est ajouté aux rôles suivants : • sn_customerservice_agent • sn_customerservice.consumer_agent	

Remarque :
Le rôle sn_docintel.extraction_agent est ajouté au rôle d'agent du service clientèle (sn_customerservice_agent) et au rôle d'agent du service consommateur (sn_customerservice_consumer_agent).

Propriétés

L'application Task Intelligence for Customer Service comprend les propriétés suivantes.

Propriétés installées avec Intelligence des tâches pour Service clientèle

Propriété	Description
sn_csm_ml_task.logging.verbosity	Verbosité du journal pour l'application Task Intelligence for Customer Service. Cette propriété a les valeurs suivantes : • **erreur** : afficher uniquement les erreurs critiques qui peuvent empêcher la recherche de s'exécuter. • **avertissement** : afficher un avertissement qui indique de potentiels changements de comportement inattendus pendant la recherche. Affiche également les erreurs. • **info** : afficher les messages de progression lorsque l'application de recherche de code recherche les résultats. Affiche également les erreurs et avertissements. • **débogage** : afficher les informations qui peuvent être utiles lors du débogage de l'application, telles que les valeurs des requêtes exécutées. Affiche également les messages d'avertissement et d'erreur. • **désactivé** : ne pas générer de journaux. Le paramètre par défaut est info.
Propriétés de catégorisation	
sn_csm_ml_case.case.categorization.ml.enabled	Active les prédictions de catégorisation pour les tickets de service client. Le paramètre par défaut est false.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Intelligence des tâches pour Service clientèle (suite)

Propriété	Description
sn_csm_ml_task.categorization.attachment.max_size	Détermine la taille maximale d'une pièce jointe qui peut être analysée par des modèles d'apprentissage machine de catégorisation. La taille maximale prise en charge est de 500 Ko. Le paramètre par défaut est de 450 Ko.
sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types	Contrôle les types de contenus et les extensions de fichiers pris en charge par le prédicteur ML pour la catégorisation sur la base de la pièce jointe. Par défaut, les types de pièces jointes suivants peuvent être utilisés avec les prédictions de catégorisation des tickets basée sur les pièces jointes : pdf, xls, xls, xlsx, docx et csv. Pour configurer des types de contenus : • Laissez la propriété vide pour autoriser toutes les extensions de fichiers prises en charge. Il s'agit du paramètre par défaut. • Créez un sous-ensemble des valeurs par défaut en saisissant une liste séparée par des virgules des types de contenus et des extensions de fichiers. Par exemple, application/pdf,texte/csv.
sn_csm_ml_task.categorization.flow_start_time.threshold	Définit le seuil d'attente maximal pour les prédictions de catégorisation qui incluent des pièces jointes. La valeur par défaut est de 10 minutes. Si la requête API ne renvoie pas de prédiction avant que le seuil d'attente maximal ne soit atteint, les prédictions sont effectuées sans le texte de la pièce jointe. Ces prédictions sont basées sur le texte de l'objet et du corps de l'e-mail ou de la brève description et de la description du ticket.
sn_csm_ml_task.categorization.case.delay_attachment_fetch	Ajoute un délai de 1 seconde avant d'extraire des pièces jointes valides pour Task Intelligence lorsque les tickets sont créés à partir d'un e-mail.
sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter	Active la propriété pour supprimer les choix de champs inactifs des prédictions. Le paramètre par défaut est false.
Propriétés de l'analyse des sentiments	
sn_csm_ml_task.case.sentiment.mlprediction.enabled	Active les prédictions de sentiment pour les tickets de service client. Le paramètre par défaut est false. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Intelligence des tâches pour Service clientèle (suite)

Propriété	Description
	activer les prédictions de sentiment, définissez cette propriété sur true. **Remarque :** Cette propriété est automatiquement définie sur true lorsqu'un modèle de sentiment est entraîné et déployé à partir de Task Intelligence Admin Console.
Propriétés de détection de la langue	
sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled	Active la détection de la langue pour les tickets du service clientèle. Le paramètre par défaut est false. Pour activer la détection de langue, définissez cette propriété sur vrai. **Remarque :** Cette propriété est automatiquement définie sur vrai lorsqu'un module de détection de langue est testé et déployé à partir de la console d'administration Intelligence des tâches.
sn_csm_customerservice.case.ml.language.detection.threshold	Contrôle le seuil pour la prédiction de la langue. La valeur par défaut pour cette propriété est de 0,70. Les prédictions dont le niveau de confiance est supérieur au seuil sont enregistrées dans la table Résultats de Predictor (ml_predictor_results_task) et dans la table Compétences de la tâche (task_m2m_skill). Les prédictions dont le niveau de confiance est inférieur au seuil sont enregistrées dans la table Résultats de Predictor (ml_predictor_results_task).
sn_csm_ml_task.case.languagedetection.default_confidence	Définit le seuil de fiabilité pour la fonctionnalité de détection de la langue. La valeur par défaut est de 0,7.
Propriétés de Document Intelligence	
sn_csm_ml_task.case.docintel.mlpredictor.enabled	Active Document Intelligence for Customer Service Management. **Remarque :** Cette propriété est activée automatiquement lorsque l'utilisateur crée un cas d'utilisation.
sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types	Contient une liste des types de pièces jointes pris en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Intelligence des tâches pour Service clientèle (suite)

Propriété	Description
	image/png,image/jpeg,application/pdf
sn_csm_ml_task.straight_through_processing_max_waiting_threshold	Définit le temps d'attente maximal pour qu'une tâche de traitement direct soit accomplie. Le temps par défaut est de 5 minutes. Si un cas d'utilisation est configuré pour utiliser le mode de prédiction de traitement direct, l'agent peut voir les champs pertinents sur le formulaire de ticket renseignés automatiquement dans les 5 minutes suivant l'arrivée du ticket. Si ce seuil est dépassé, les valeurs sont ignorées. Toutefois, l'agent peut tout de même afficher la tâche dans l'onglet DocIntel et extraire manuellement les valeurs.
sn_csm_ml_task.case.delay_attachment_fetch	Attend plusieurs millisecondes avant d'extraire des pièces jointes valides pour Intelligence des tâches pour Service clientèle lorsqu'un ticket est créé à partir d'un e-mail. **Remarque :** Cette propriété est désactivée par défaut. Si vous remarquez que des pièces jointes sont manquées pour les tickets créés à partir d'un e-mail, activez cette propriété.

Flux

L'application Task Intelligence for Customer Service comprend les flux suivants.

Flux installés avec Task Intelligence pour Customer Service

Flux	Description
Task Intelligence Sentiment [new_task_intelligence]	Ce flux est par défaut inactif et est activé après avoir configuré des modèles sur Task Intelligence Admin Console.
Task Intelligence : mise à jour du ticket de sentiment [task_intelligence_case_update_flow]	Ce flux est par défaut inactif et est activé après avoir configuré des modèles sur Task Intelligence Admin Console.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux installés avec Task Intelligence pour Customer Service (suite)

Flux	Description
Réponse aux e-mails entrants Task Intelligence [task_intelligence_inbound_email_reply]	Ce flux est par défaut inactif et est activé après avoir configuré des modèles sur Task Intelligence Admin Console.
Détection de langue de ticket Task Intelligence [task_intelligence_case_language_detection]	La détection de la langue détermine la langue utilisée pour créer un ticket. Selon la configuration, le système peut ajouter cette valeur au champ **Langue** du formulaire Ticket. Ce champ est une référence à la table Langue [sys_language]. Il peut également ajouter la langue en tant que compétence à la liste connexe Compétences de la tâche sur le formulaire Ticket. Ce flux est automatiquement activé lorsqu'un module de détection de langue est formé et déployé à partir de la console d'administration Intelligence des tâches.
Task Intelligence : DocIntel à la création du ticket	Ce flux est inactif par défaut.
Task Intelligence : valeurs extraites du processus DocIntel	Ce flux est inactif par défaut.

Modèles d'apprentissage machine

La fonctionnalité d'analyse des sentiments utilise le modèle d'apprentissage machine *`ml_x_snc_global_global_sentiment`*. Ce modèle est fourni avec l'application Task Intelligence for Customer Service.

Tâche planifiée pour la formation à la solution de catégorisation

L'administrateur système peut exécuter la tâche planifiée *`Categorization solution training`* sur demande.

Remarque :
Il est recommandé d'importer un jeu de données d'entraînement dans la table Ticket [sn_customerservice_case] pour prendre en charge l'entraînement initial du modèle d'apprentissage machine de catégorisation. Le jeu de données d'entraînement devrait être adapté aux champs de ticket que vous souhaitez prédire et inclure des enregistrements de tickets supplémentaires dotés des bonnes étiquettes (par ex., les valeurs de champ attendues) pour les champs spécifiques prédits. En créant ce jeu de données, vous exploitez vos propres données pour entraîner l'algorithme à prédire sur les champs que vous sélectionnez.

L'administrateur système peut définir les paramètres suivants avant d'exécuter la tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres pour les travaux planifiés

Paramètre	Description
trainNewSolution	Définissez la valeur sur true pour entraîner une nouvelle solution. Définissez la valeur sur false pour ré-entraîner une solution et ajoutez le nom de la solution dans le paramètre *existingSolutionName*.
inputFields	Champs utilisés pour entraîner le modèle. Par exemple : `["short_description","description"];`
outputFields	Champs à prédire. Par exemple : `["priority","category"];`
encodedQuery	Requête appliquée aux données utilisées pour l'entraînement.
existingSolutionName	Nom d'une solution existante. Ajoutez un nom à ce paramètre si vous ré-entraînez une solution.

Pour déterminer quand une solution est prête à être utilisée pour des prédictions de catégorisation, l'administrateur système peut vérifier l'état de la tâche planifiée. Une fois l'état défini sur Solution terminée, la solution peut être utilisée pour des prédictions.

Tâche planifiée pour la publication des modèles précédemment déployés

L'administrateur système peut exécuter après la mise à niveau du module d'extension *Deploying Task Intelligence for Customer Service Management* Intelligence des tâches pour Service clientèle.

Cette tâche planifiée vérifie s'il existe déjà des modèles déployés pour la catégorisation des enregistrements, l'analyse des sentiments, la détection de la langue et l'Intelligence documentaire, et publie ces modèles.

Configurer Task Intelligence for Customer Service

Installez l'application Intelligence des tâches pour Service clientèle et configurez les différentes fonctionnalités : catégorisation des enregistrements, détection de langue, analyse des sentiments et Intelligence documentaire pour Service clientèle.

Installer et configurer les fonctionnalités Intelligence des tâches

Effectuez les tâches suivantes pour installer Intelligence des tâches pour le service clientèle et configurer les fonctionnalités.

Configuration de la fonctionnalité Task Intelligence

Tâche	Description
Installer l'application Task Intelligence for Customer Service	Vous pouvez installer l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de la fonctionnalité Task Intelligence (suite)

Tâche	Description
Configurer la catégorisation des enregistrements	Activez les modules d'extension requis et importez les données de formation. Ensuite, vous pouvez créer et former un modèle pour prédire les valeurs de champ.
Configurer l'analyse des sentiments	Activez les modules d'extension requis, activez la propriété d'analyse des sentiments et affectez des rôles. Ensuite, vous pouvez former un modèle pour prédire le sentiment du ticket.
Configurer la détection de la langue	Activez les modules d'extension requis et le traducteur ServiceNow pour utiliser la fonctionnalité de détection de langue. Vous pouvez ensuite configurer un modèle pour détecter la langue du ticket.
Configurer Intelligence documentaire pour Customer Service	Activez Intelligence documentaire pour Customer Service et créez des cas d'utilisation pour extraire des données.

Configurer et déployer des modèles Intelligence des tâches

Une fois les tâches de configuration terminées, vous pouvez utiliser la console d'administration Intelligence des tâches pour configurer et déployer des modèles pour la catégorisation des enregistrements, l'analyse des sentiments et la détection de langue. Vous pouvez également utiliser la console d'administration Intelligence des tâches pour accéder à l'interface d'administration Intelligence documentaire, que vous pouvez utiliser pour créer des cas d'utilisation de traitement de documents.

Déploiement de modèles dans Task Intelligence

Tâche	Description
Créer un modèle pour prédire les champs d'enregistrement	Créez et formez un modèle pour prédire les champs pour les tickets et les interactions.
Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets	Modifiez et testez le modèle de sentiment pré-entraîné pour prédire le sentiment pour les tickets de service client.
Créer un modèle pour détecter la langue du ticket	Modifiez et testez le modèle préformé pour détecter la langue utilisée pour créer des tickets du service clientèle.
Créer un cas d'utilisation d'Intelligence documentaire	Créez un cas d'utilisation pour identifier les informations à extraire des pièces jointes d'e-mail et de ticket.
Créer un modèle pour prédire des tickets similaires	Testez et modifiez le modèle de tickets similaires préformé pour prédire la similarité dans les tickets du service clientèle et créez un nouveau modèle pour les tickets personnalisés.
Modifier un modèle	Modifiez les modèles de tickets qui ont déjà été formés et déployés. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.
Exporter un modèle	Exportez un modèle Intelligence des tâches vers une autre instance.
Créer un modèle de ticket similaire personnalisé	Configurez un modèle de formation pour l'aider à identifier les similitudes entre deux types de tables en comparant leurs champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déploiement de modèles dans Task Intelligence (suite)

Tâche	Description
	Le modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs de formation d'une table de formation. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires.

Information associée

Task Intelligence pour le service clientèle

Utiliser Task Intelligence for Customer Service

Configurer la catégorisation des enregistrements

Activez les modules d'extension requis, importez des données de formation et créez et formez un modèle pour prédire les valeurs de champ pour les enregistrements de tickets et d'interaction.

Étapes de configuration de la catégorisation des enregistrements

Étape	Description
Assurez-vous que votre instance est configurée pour Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence est une fonctionnalité de la plateforme ServiceNow qui fournit une couche d'intelligence artificielle servant de cadre de travail aux modèles d'apprentissage machine. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .
Activez l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task).	L'application Intelligence des tâches pour Service clientèle permet aux clients de créer et de former des modèles d'apprentissage machine de catégorisation. Cette application active automatiquement les modules d'extension suivants : • Intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml) • Service client (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Spoke de service de détection des langues ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Centre d'administration pour Intelligence des tâches (com.sn_ti_admin)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de la catégorisation des enregistrements (suite)

Étape	Description
Importez un jeu de données d'entraînement.	Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de catégorisation des enregistrements avec la table Ticket [sn_customerservice_case], les tables qui étendent la table Ticket et la table Interaction [interaction]. Il est recommandé d'importer un ensemble de données d'entraînement dans la table souhaitée pour prendre en charge l'entraînement initial d'un modèle de catégorisation. **Remarque :** Ces données devraient inclure des types de tickets si vous avez des tables qui complètent la table Ticket. L'ensemble de données de formation doit être adapté aux champs que vous souhaitez prédire. Elle doit également inclure des enregistrements supplémentaires qui ont les étiquettes correctes (par exemple, les valeurs de champ attendues) pour les champs prévus. La création d'un ensemble de données d'entraînement vous permet d'exploiter vos propres données pour entraîner l'algorithme à prédire sur les champs que vous sélectionnez. 1. Identifiez la table et les champs que vous souhaitez que votre modèle prédise. 2. Sélectionnez la table et les enregistrements pour la formation du modèle. 3. Identifiez les champs de la table sélectionnée comme valeurs d'entrée à utiliser pour la formation du modèle.
Configurez et déployez au moins un modèle de catégorisation.	Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle pour prédire les champs d'enregistrement.

Information associée

Catégorisation d'enregistrement

Configurer l'analyse des sentiments

Activez le module d'extension requis, activez la propriété d'analyse des sentiments et affectez des rôles pour utiliser la fonctionnalité d'analyse des sentiments.

Suivez les étapes de la table ci-dessous pour configurer la propriété d'analyse des sentiments pour les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de l'analyse des sentiments

Étape	Description
Assurez-vous que votre instance est configurée pour Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence est une fonctionnalité de la plateforme ServiceNow qui fournit une couche d'intelligence artificielle servant de cadre de travail aux modèles d'apprentissage machine. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .
Activez l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task).	L'application Task Intelligence for Customer Service Management permet aux clients d'utiliser des algorithmes d'apprentissage machine dans Customer Service Management. La fonctionnalité d'analyse des sentiments est incluse dans cette application. Cette application active automatiquement les modules d'extension suivants : • Intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml) • Service client (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Spoke de service de détection des langues ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Centre d'administration pour Intelligence des tâches (com.sn_ti_admin)
Configurez la liste et le formulaire Ticket pour afficher les champs d'analyse des sentiments.	La fonctionnalité d'analyse des sentiments ajoute les champs suivants : • **Sentiment initial** • **Sentiment actuel** • **Sentiment sur la durée** Configurez ces champs pour chacune des interfaces suivantes selon vos besoins : • Espace de travail configurable CSM • CSM Agent Workspace • Interface utilisateur principale Interface de plateforme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de l'analyse des sentiments (suite)

Étape	Description
Utilisez Task Intelligence Admin Console pour créer et déployer un modèle de sentiment.	Consultez Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets.

Configurer les champs d'analyse des sentiments

La fonctionnalité d'analyse des sentiments utilise les champs suivants pour afficher les informations de prédiction de sentiment sur la liste de tickets et le formulaire Ticket :

- Sentiment initial
- Sentiment actuel
- Sentiment sur la durée

Ajoutez les champs de sentiment aux vues de listes de tickets et au formulaire de ticket pour Espace de travail configurable de CSM, Espace de travail d'agent pour CSMet Interface utilisateur principale.

- Dans Espace de travail configurable de CSM, ces champs apparaissent sous forme de valeurs secondaires dans l'en-tête de formulaire configurable. Vous pouvez configurer des valeurs secondaires pour qu'elles s'affichent soit sous la valeur primaire en haut du formulaire, soit sous l'onglet Informations sur l'enregistrement dans le panneau latéral contextuel. (Pour en savoir plus, consultez Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel.)
- Dans Espace de travail d'agent pour CSM, ces champs apparaissent dans l'en-tête du formulaire Ticket.
- Dans Interface utilisateur principale, ces champs apparaissent sur le formulaire Ticket.

Champs de l'analyse des sentiments

Champ	Description
Sentiment initial	Sentiment prédit lorsqu'un ticket est créé. Les valeurs de ce champ comprennent : • Positif • Neutre • Négatif
Sentiment actuel	Prédiction de sentiment la plus récente pour le ticket. Cette prédiction est évaluée lorsqu'un ticket est créé et mis à jour. Les valeurs de ce champ comprennent : • Positif • Neutre • Négatif Lorsqu'un ticket est créé, le **Sentiment initial** et le **Sentiment actuel** se voient affecter la même valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'analyse des sentiments (suite)

Champ	Description
	Lorsqu'un ticket est mis à jour, le **Sentiment initial** reste le même et le **Sentiment actuel** est mis à jour avec la prédiction la plus récente.
Sentiment sur la durée	Indicateur de tendance qui reflète le changement de sentiment au fur et à mesure qu'un ticket est mis à jour. Les valeurs de ce champ comprennent : • Amélioration • Neutre • En baisse Ce champ nécessite au moins deux prédictions de sentiment pour calculer une valeur.

Configurer les champs de sentiment pour CSM Agent Workspace

Pour ajouter les champs de sentiment à la liste Ticket :

1. Saisissez **sys_aw_list.list** dans le navigateur d'application et appuyez sur **Entrée**.
2. Cliquez sur **Tous** depuis la table Ticket [sn_customerservice_case].
3. Cliquez sur l'icône de verrou en regard du champ **Colonnes**.
4. Sélectionnez et déplacez les champs de sentiment de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez à nouveau sur l'icône de verrou.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour ajouter les champs de sentiment à l'en-tête du formulaire Ticket :

1. Sélectionnez **Espace de travail CSM** comme périmètre de l'application.
2. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **en-tête de formulaire UX**.
3. Dans la colonne Table de la liste En-têtes du formulaire, sélectionnez **sn_customerservice_case**.

   Si vous ajoutez des champs de sentiment pour un type de ticket, sélectionnez la table de type de ticket qui complète la table Ticket.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Valeurs secondaires.
5. Sélectionnez le champ de sentiment souhaité dans le champ **Champ**, puis cliquez sur **Soumettre**.
6. Répétez l'étape 5 pour les champs de sentiment restants.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire En-tête du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les champs de sentiment pour l'Espace de travail configurable CSM

Pour ajouter les champs de sentiment à la liste Ticket :

1. Saisissez **sys_ux_list.list** dans le navigateur d'application et appuyez sur **Entrée**.
2. Cliquez sur **Tous** depuis la table Ticket [sn_customerservice_case].
3. Cliquez sur l'icône de verrou en regard du champ **Colonnes**.

   Si vous ajoutez des champs de sentiment pour un type de ticket, sélectionnez la table de type de ticket qui complète la table Ticket.
4. Sélectionnez et déplacez les champs de sentiment de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez à nouveau sur l'icône de verrou.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour ajouter les champs de sentiment à l'en-tête du formulaire Ticket :

1. Sélectionnez **Espace de travail CSM** comme périmètre de l'application.
2. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **en-tête de formulaire UX**.
3. Dans la colonne Table de la liste En-têtes du formulaire, sélectionnez **sn_customerservice_case**.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Valeurs secondaires.
5. Sélectionnez le champ de sentiment souhaité dans le champ **Champ**, puis cliquez sur **Soumettre**.
6. Répétez l'étape 5 pour les champs de sentiment restants.
7. Dans la liste Configurations d'en-tête UX, cliquez sur **Modifier**.
8. Dans le champ **Collection**, ajoutez **Configuration de l'en-tête de l'Espace de travail configurable CSM/FSM**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire En-tête du formulaire.

Configurer les champs de sentiment pour Interface utilisateur principale

Pour ajouter les champs de sentiment à la liste Ticket :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Tickets** > **Tout**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête de liste, puis sélectionnez la vue de liste souhaitée.
3. Cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**.
4. Sélectionnez et déplacez les champs de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour ajouter les champs de sentiment au formulaire Ticket :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Tickets** > **Tout**.
2. Ouvrez un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Sélectionnez et déplacez les champs de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Analyse des sentiments

Configurer la détection de la langue

Activez les modules d'extension et les flux requis pour utiliser la fonctionnalité de détection de la langue.

Pour plus d'informations sur les langues prises en charge par la détection de langue, consultez cette rubrique : Languages supported by Task Intelligence .

Suivez les étapes de la table ci-dessous pour configurer la fonctionnalité de détection de langue pour les tickets.

Étapes de configuration de la détection de langue

Étape	Description
Assurez-vous que votre instance est configurée pour Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence est une fonctionnalité de la plateforme ServiceNow qui fournit une couche d'intelligence artificielle servant de cadre de travail aux modèles d'apprentissage machine. Pour en savoir plus, consultez : • Intelligence prédictive • Solutions d'apprentissage machine pour Customer Service Management
Activez l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task).	L'application Task Intelligence for Customer Service Management permet aux clients d'utiliser des algorithmes d'apprentissage machine dans Customer Service Management. La fonctionnalité d'analyse des sentiments est incluse dans cette application. Cette application active automatiquement les modules d'extension suivants : • Intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml) • Service client (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de la détection de langue (suite)

Étape	Description
	• Spoke de service de détection des langues ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Centre d'administration pour Intelligence des tâches (com.sn_ti_admin)
Activez le traducteur ServiceNow.	Pour activer le traducteur : 1. Accédez à la **Traduction dynamique** > **Configurations de traducteur**. 2. Sélectionnez ServiceNow dans la liste des configurations. 3. Cochez la case **Actif** et cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Détection de langue

Configurer Intelligence documentaire pour Customer Service

Activez Intelligence documentaire pour Customer Service et créez des cas d'utilisation pour extraire des données.

Étapes de configuration de Document Intelligence pour Customer Service

Étape	Description
Assurez-vous que votre instance est configurée pour Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence est une fonctionnalité de la plateforme ServiceNow qui fournit une couche d'intelligence artificielle servant de cadre de travail aux modèles d'apprentissage machine. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .
Activez l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task).	L'application Intelligence des tâches pour Customer Service permet aux clients de créer des cas d'utilisation pour Intelligence documentaire et d'extraire les informations pertinentes à partir de fichiers PDF et image. Cette application active automatiquement les modules d'extension suivants : • Intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml) • Service client (com.sn_customerservice)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de Document Intelligence pour Customer Service (suite)

Étape	Description
	• Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Spoke de service de détection des langues ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Centre d'administration pour Intelligence des tâches (com.sn_ti_admin)
Activer l'application Administrateur d'Intelligence documentaire (com.snc.docintel_admin)	L'application Administrateur d'Intelligence documentaire permet aux clients de créer et de configurer des cas d'utilisation pour l'extraction de données. L'activation de cette application active automatiquement les propriétés et les flux utilisés par Intelligence documentaire pour Service clientèle.
(Facultatif) Configurez la propriété système sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types.	Les types de pièces jointes pris en charge pour Intelligence documentaire sont les suivants : • image/png • image/jpeg • application/PDF Vous pouvez configurer la propriété pour utiliser un sous-ensemble de ces types de pièces jointes.
Utilisez l'expérience administrateur IntelDoc pour créer un ou plusieurs cas d'utilisation.	• Créez un cas d'utilisation qui identifie les informations à extraire des pièces jointes d'e-mail et de ticket. • Définissez les champs à extraire. • Sélectionnez les conditions d'un cas d'utilisation qui indiquent à la fonctionnalité Intelligence documentaire quand elle doit être exécutée. Pour plus d'informations, consultez Créer un cas d'utilisation d'Intelligence documentaire.

Document Intelligence pour les types de tickets

Lorsque vous créez un type de ticket qui complète la table Ticket [sn_customerservice_case], vous devez configurer l'action d'interface utilisateur **Examiner dans DocIntel** pour la table de type de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Intelligence documentaire pour le service clientèle

Examiner et soumettre les valeurs prédites par Document Intelligence

Intelligence documentaire

Créer un modèle pour prédire les champs d'enregistrement

Créez et formez un modèle de prédiction des champs pour les enregistrements de tickets et d'interactions.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin, admin

À propos de cette tâche

Le modèle de prédiction de champ est un guide qui comprend certains paramètres recommandés. Vous pouvez utiliser ces paramètres, tels que les champs d'entrée recommandés, ou ajouter vos propres préférences.

Vous pouvez créer et former plusieurs modèles de prédiction de champs pour les tickets, les types de tickets et les interactions.

Configurer votre modèle

1. Accédez à la **Tout** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration** pour accéder à la console d'administration Intelligence des tâches.
2. Sélectionnez **Configurer le modèle** sur ce modèle : **prédisez les choix de champs pour réduire le temps de gestion**.

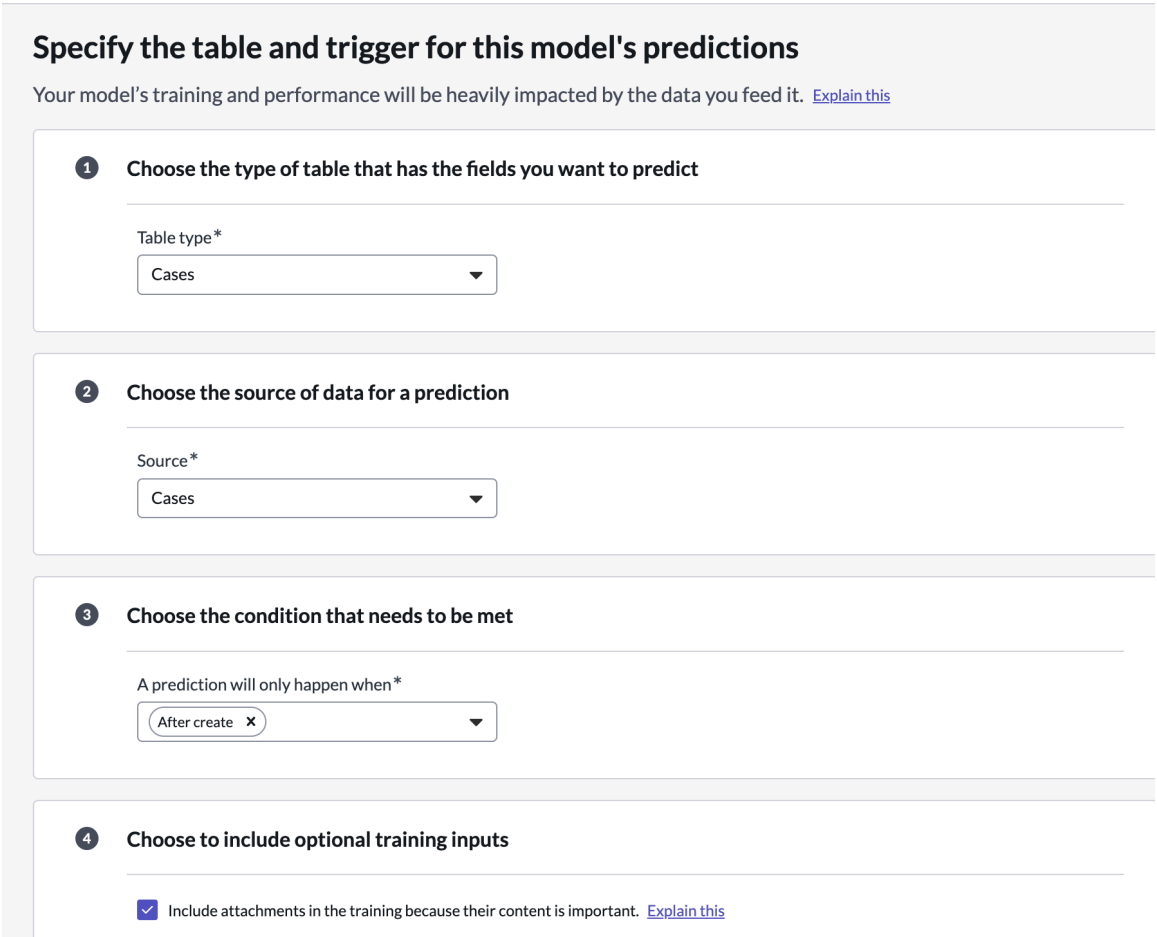
   Cela ouvre le modèle et affiche la première de cinq pages. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations dont vous avez besoin pour créer un modèle efficace.

Définir l'objectif

Sélectionnez la table et le déclencheur pour les prédictions du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez demander au modèle de prédire les champs de ticket ou d'interaction lorsqu'un nouvel e-mail client arrive ou lorsqu'une interaction est créée. Basez votre décision sur les données que votre modèle devrait utiliser pour effectuer des prédictions.

Sélectionner la table et déclencher	
Choisissez le type de tables avec les champs que vous souhaitez prédire	Sélectionnez le type de table : • Tickets • Interactions Le modèle utilise les données de la table sélectionnée pour effectuer des prédictions.
Choisissez le moment ou le canal qui doit déclencher une prédiction	Sélectionnez le déclencheur pour la prédiction : • Tickets • E-mails • Interactions
Choisissez d'inclure les entrées de formation optionnelles	Cochez la case pour inclure les pièces jointes lors de la formation du modèle. Les pièces jointes d'e-mails et d'enregistrements peuvent contenir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionner la table et déclencher (suite)

	des informations utiles pour acheminer correctement les enregistrements.

1. Choisissez un type de table pour le modèle.
2. Choisissez le déclencheur de prédiction.
3. Si vous le souhaitez, cochez la case pour inclure les données de pièce jointe.

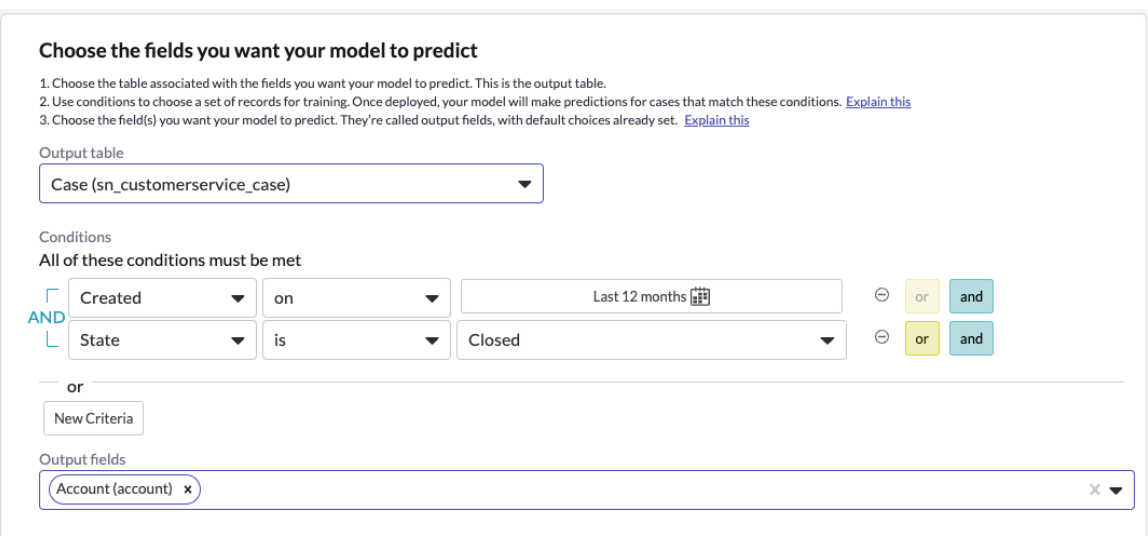
   Incluez le texte des pièces jointes d'e-mail ou d'enregistrement si ces informations sont utiles pour faire des prédictions. Le modèle peut évaluer les données de pièce jointe, ainsi que le texte de l'e-mail ou de l'enregistrement, afin d'effectuer des prédictions.
4. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Former votre modèle

Sélectionnez les champs d'entrée et de sortie afin que votre modèle puisse apprendre des schémas. Les champs de sortie sont les champs que vous souhaitez que le modèle prédise. Les champs d'entrée correspondent aux champs que le modèle utilise pour effectuer des prédictions.

La sélection de ces informations indique au modèle ce qu'il faut rechercher pendant l'entraînement.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les paramètres recommandés ou en sélectionner d'autres.



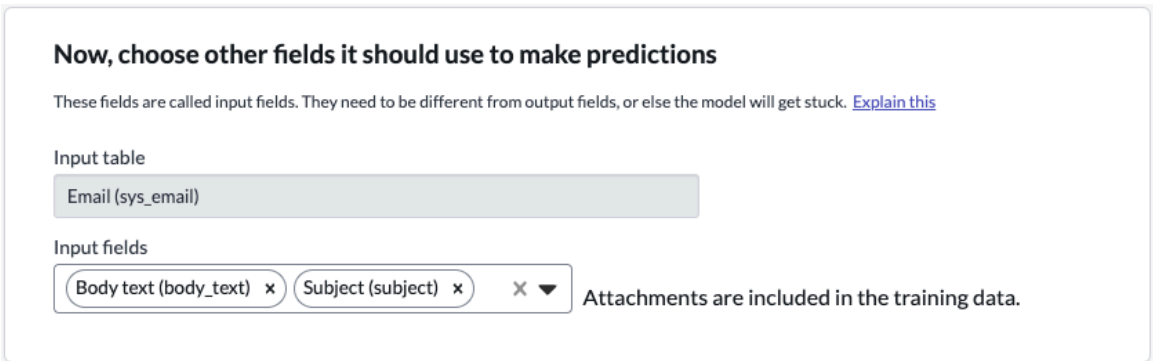
1. Indiquez un nom pour le modèle.
2. Choisissez la table de sortie et les champs de sortie que le modèle doit prédire.
3. Sélectionnez les conditions pour choisir un ensemble d'enregistrements pour l'entraînement.

   Les conditions sélectionnées déterminent à la fois la façon dont le modèle est entraîné et la façon dont il agit comme filtre pour les conditions qu'un enregistrement doit remplir afin que des prédictions soient effectuées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez les champs des données d'entraînement que le modèle doit utiliser pour effectuer les prédictions (champs d'entrée).



5. Choisissez les champs d'entrée.
6. Examinez le nombre de tickets qui en résultent dans les données d'entraînement en fonction des conditions sélectionnées.

   Le modèle a besoin d'un minimum de 500 enregistrements pour un entraînement efficace. Si ce nombre minimal n'est pas disponible, essayez de sélectionner différentes conditions.
7. Sélectionnez **Lancer l'entraînement**.

   L'entraînement peut prendre un certain temps, en particulier si vous entraînez le modèle sur une grande quantité de données. Vous pouvez demander au système de vous envoyer un e-mail lorsque l'entraînement est terminé.

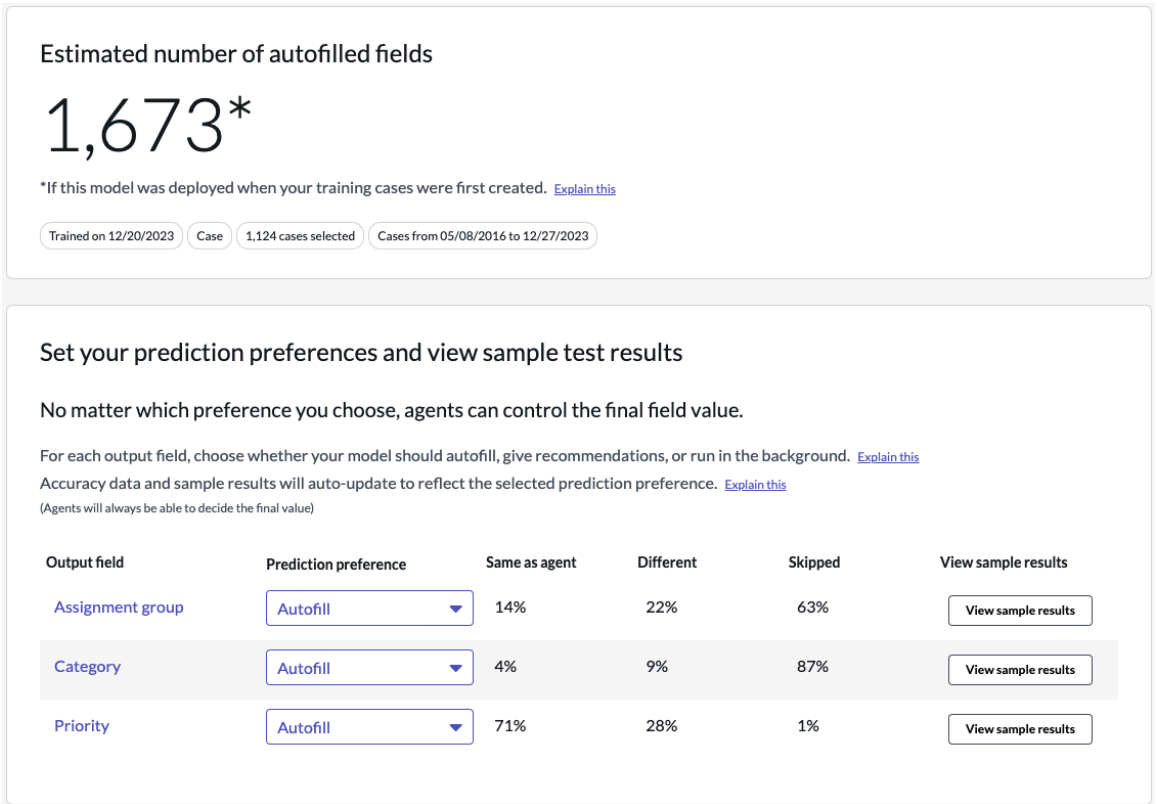
Évaluer votre modèle

Évaluez les résultats de l'entraînement et affichez les exemples de résultats pour les champs prédits. L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement.

Sélectionnez la préférence de prédiction pour chaque champ. Le modèle offre des options flexibles pour renseigner automatiquement les valeurs de champ, fournir des recommandations pour les valeurs de champ, surveiller uniquement ou désactiver les prédictions en fonction de la sensibilité de ces champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Sélectionnez une **Préférence de prédiction** pour chaque champ activé.

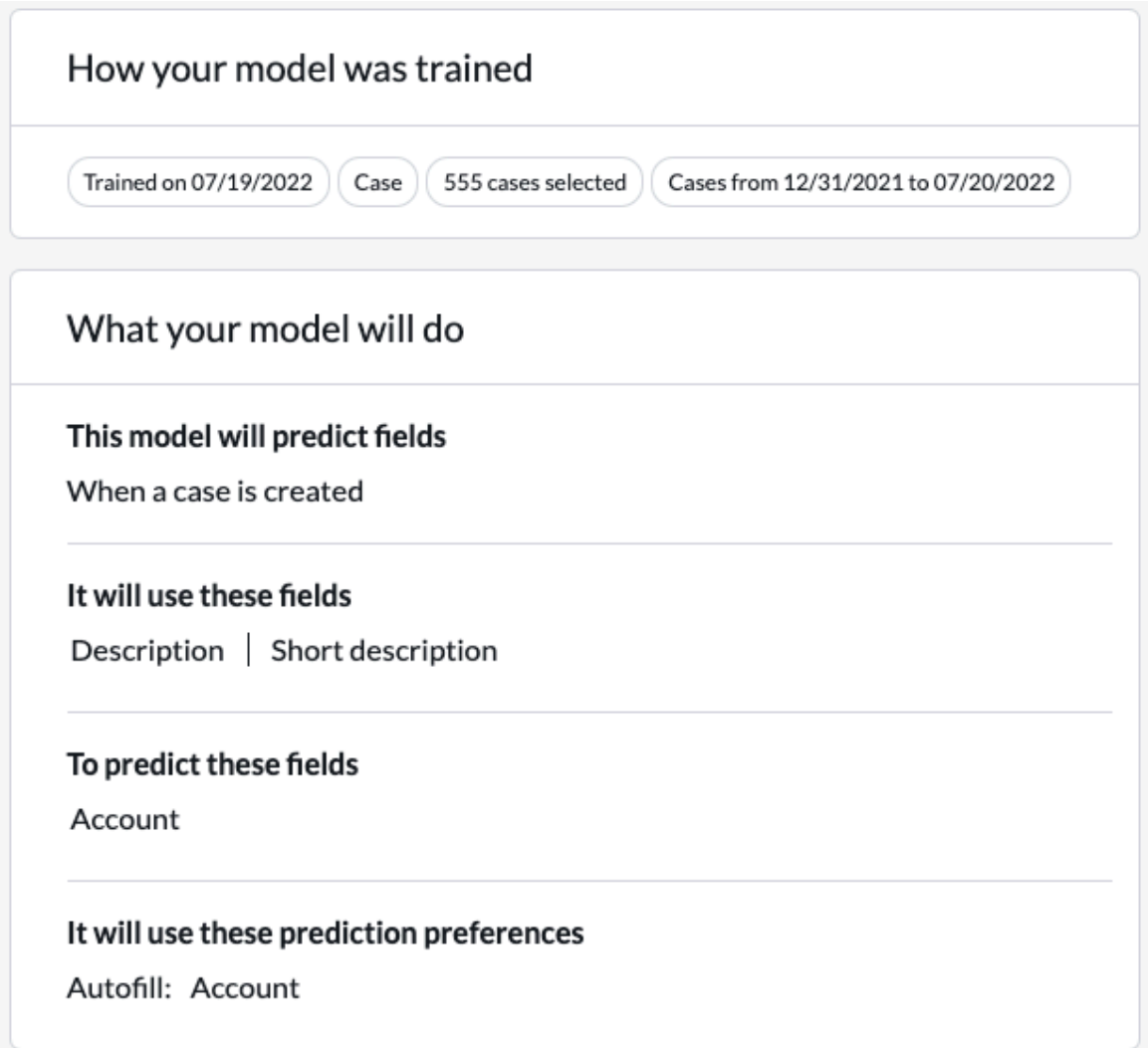
Remplissage automatique	Ajoute la meilleure valeur prédite au champ de l'enregistrement.
Recommandations	Affiche la valeur recommandée dans un message sous le champ.
Surveiller uniquement	Le système effectue les prédictions de champ et stocke les informations dans l'historique des prédictions, mais n'ajoute aucune information aux enregistrements de tickets.
Désactiver les prédictions	Désactive les prédictions pour le champ.

2. Sélectionnez **Afficher l'échantillon de résultats** pour afficher les exemples de résultats pour chaque champ prédit.
3. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer votre modèle

Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes et des informations sur la façon dont le modèle a été entraîné. Ensuite, vous pouvez sélectionner **Déployer** pour déployer le modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets

Modifiez et testez le modèle de sentiment pré-entraîné pour prédire le sentiment pour les tickets de service client.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin, admin

À propos de cette tâche

Le modèle de sentiment de ticket est pré-entraîné à l'aide d'un vaste jeu de données afin d'apprendre des modèles de communication. Vous sélectionnez un ensemble d'enregistrements pour tester le modèle, puis afficher les résultats avant le déploiement.

Configurer votre modèle

1. Accédez à la **Tout** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration** pour accéder à la console d'administration Intelligence des tâches.
2. Sélectionnez **Modifier le modèle** sur ce modèle : **Prédire le sentiment du ticket pour améliorer le CSAT**.

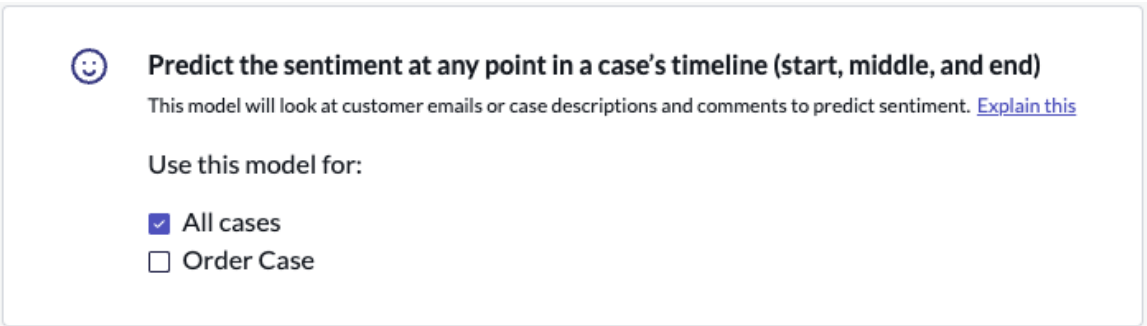
   Cela ouvre le modèle et affiche la première de cinq pages. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations dont vous avez besoin pour créer un modèle efficace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir l'objectif

Indiquez au modèle quand vous souhaitez qu'il fasse des prédictions.



Le modèle de sentiment est pré-entraîné à l'aide d'un vaste jeu de données afin de comprendre des modèles de communication. Ces données proviennent des e-mails des clients et des descriptions de tickets et commentaires.

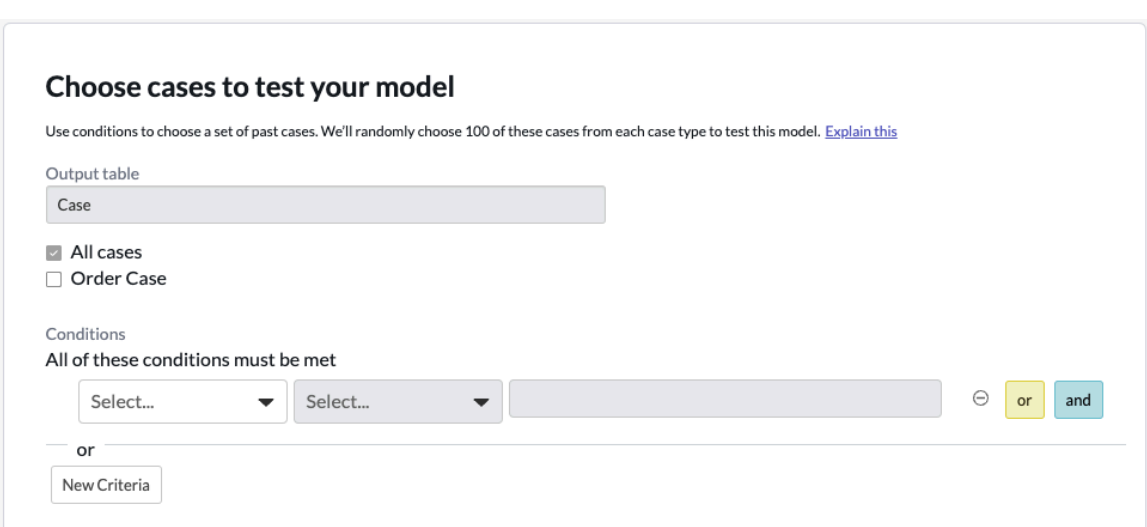
1. Sélectionnez la table qui contient les enregistrements à tester.

   Sélectionnez **Tous les tickets** pour tester les enregistrements dans la table Ticket ou sélectionnez une table de type de ticket.

2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Tester votre modèle

Choisissez les tickets à utiliser pour tester le modèle.



La sélection de ces informations indique au modèle quel type d'enregistrements utiliser pour le test. Lorsque le modèle est déployé, il prédit les sentiments sur tous les enregistrements de la table qui correspondent aux conditions sélectionnées.

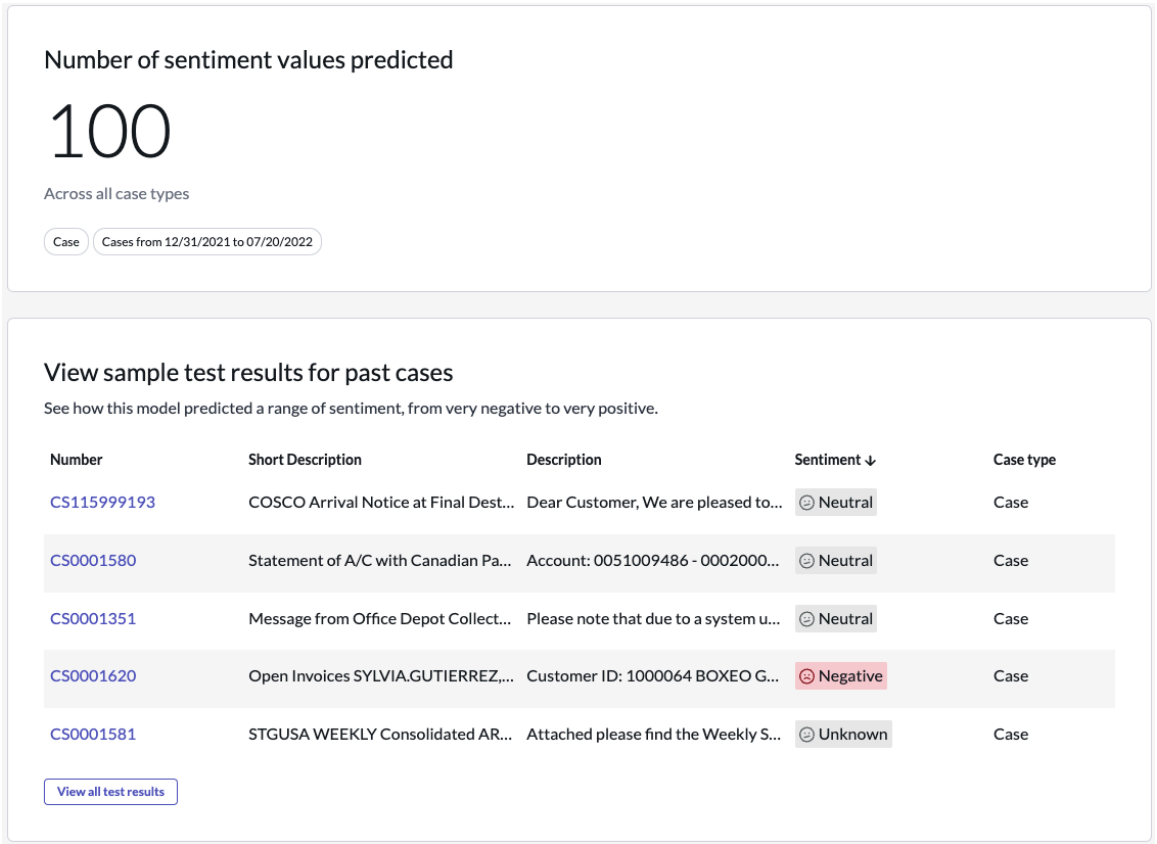
1. Utilisez des conditions pour choisir un ensemble d'enregistrements à tester.
2. Sélectionnez **Lancer le test**.

Évaluer votre modèle

Évaluez les résultats des tests et affichez les exemples de résultats pour les tickets passés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

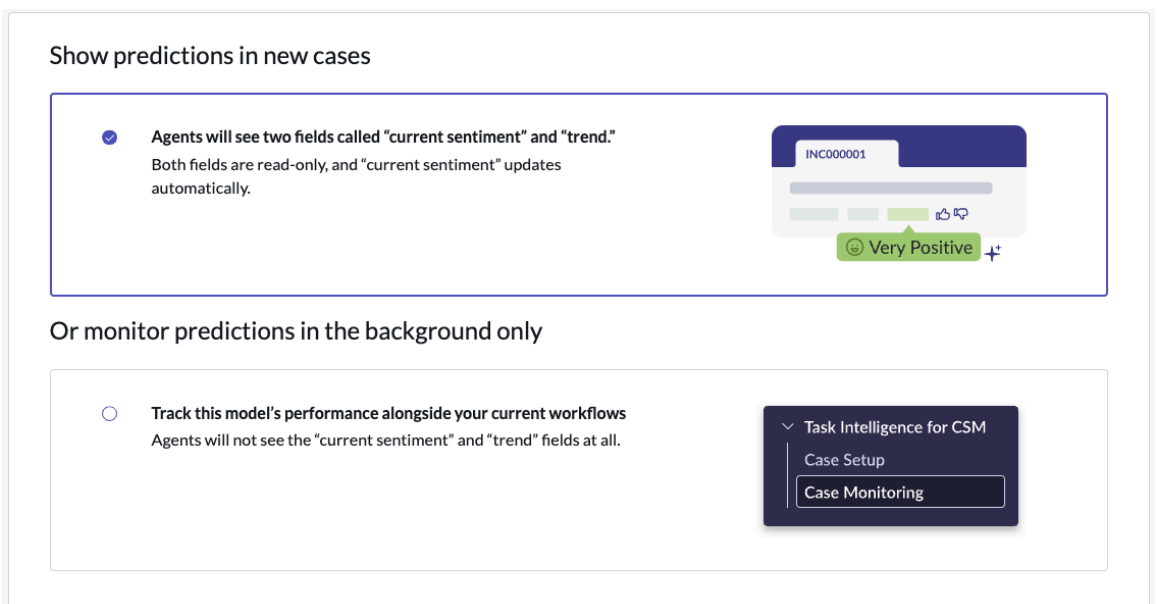


L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement.

1. Sélectionnez **Afficher tous les résultats des tests** pour afficher une liste de résultats.
2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Configurez vos préférences

Indiquez au modèle comment vous souhaitez utiliser les prédictions de sentiment.



Traduction automatique

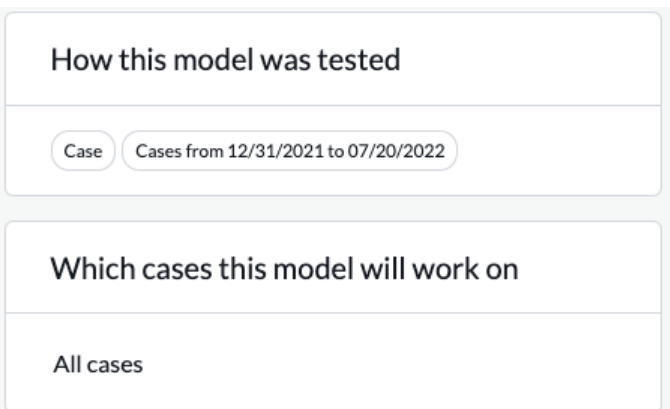
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Affichez les prédictions dans les champs **Sentiment actuel** et **Sentiment dans le temps**.
2. Si vous le souhaitez, vous pouvez exécuter le modèle uniquement en arrière-plan.

   Avec cette option, le système effectue les prédictions et stocke les informations dans l'historique des prédictions, mais n'ajoute aucune information aux enregistrements de tickets.
3. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer votre modèle

Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes. Ensuite, vous pouvez sélectionner **Déployer** pour déployer le modèle.



Créer un modèle pour détecter la langue du ticket

Modifiez et testez le modèle préformé pour détecter la langue utilisée pour créer des tickets du service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : ti_admin, admin

À propos de cette tâche

Le modèle de détection de la langue est un modèle pré-entraîné. Vous sélectionnez un ensemble d'enregistrements pour tester le modèle, puis afficher les résultats avant le déploiement.

L'utilisation du modèle de détection de la langue active automatiquement le flux de détection de langue du ticket Intelligence des tâches et la `sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled` propriété.

Prérequis

- Activer le module d'extension I18N : Internationalization
- Activer le traducteur ServiceNow.

Pour plus d'informations, consultez Configurer la détection de langue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

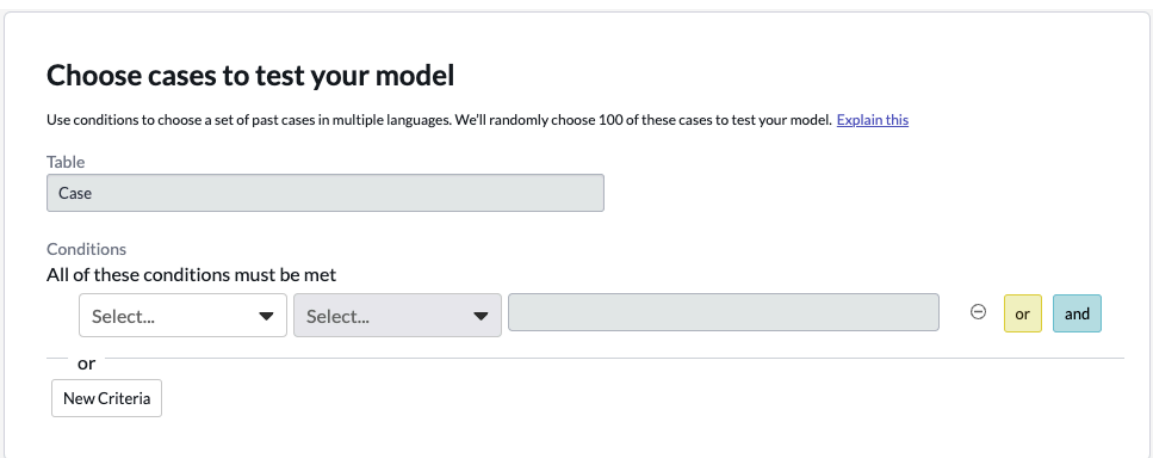
Configurer votre modèle

1. Accédez à la **Tout** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration** pour accéder à la console d'administration Intelligence des tâches.
2. Sélectionnez **Modifier le modèle** sur ce modèle : **Prédisez la langue du ticket pour améliorer les affectations**.

   Le modèle s'ouvre et affiche la première des quatre pages. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations dont vous avez besoin pour créer un modèle efficace.

Tester votre modèle

Choisissez les tickets à utiliser pour tester le modèle.



La sélection de ces informations indique au modèle quels enregistrements utiliser pour le test. Lorsque le modèle est déployé, il prédit la langue sur tous les enregistrements de la table qui correspondent aux conditions sélectionnées.

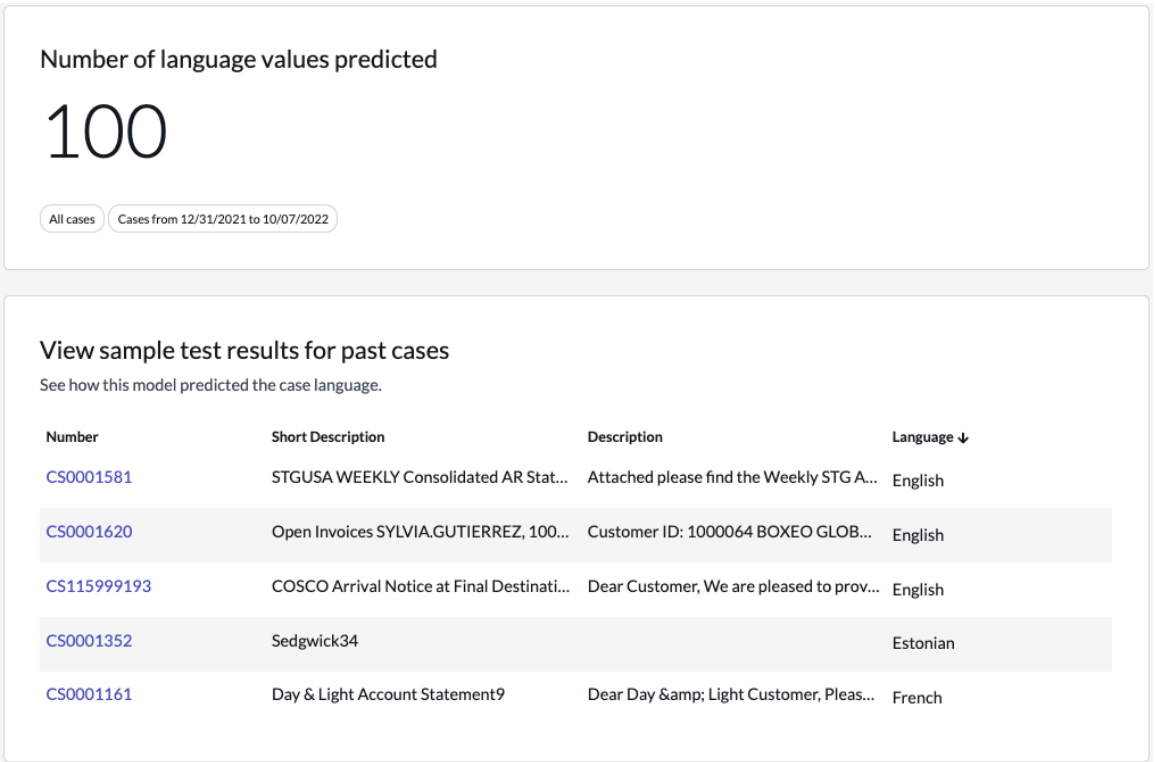
1. Utilisez des conditions pour choisir un ensemble d'enregistrements à tester.
2. Sélectionnez **Lancer le test**.

Évaluer votre modèle

Évaluez les résultats des tests et affichez les exemples de résultats pour les tickets passés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement.

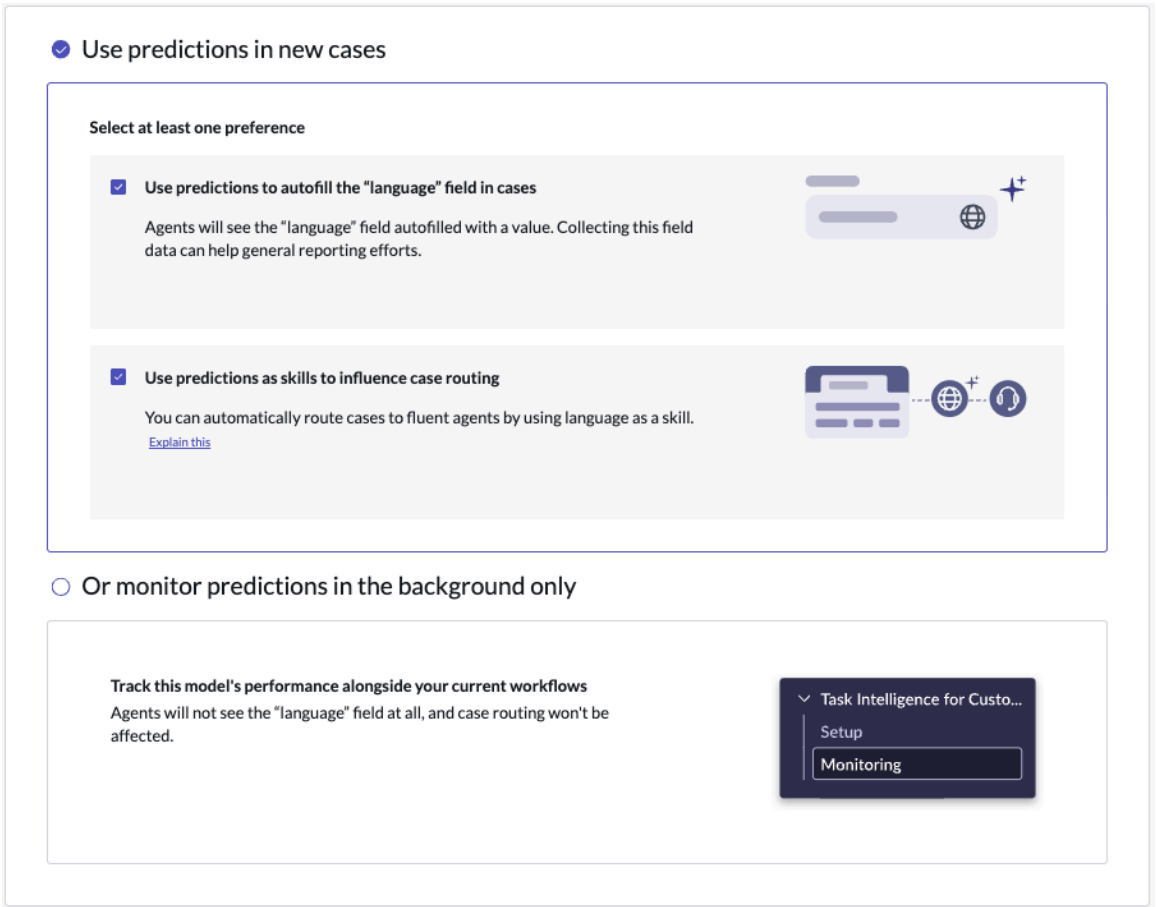
1. Sélectionnez **Afficher tous les résultats des tests** pour afficher une liste de résultats.
2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Configurez vos préférences

Indiquez au modèle comment vous souhaitez utiliser les prédictions de langue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Utilisez les prédictions dans de nouveaux tickets.
   a. Ajoutez la langue prédite dans le champ **Langue** dans les tickets.
   b. Utilisez la prédiction de langue comme compétence pour faciliter l'acheminement des tickets (ajoutez la compétence linguistique à la table Compétences de la tâche pour l'enregistrement de ticket).
2. Si vous le souhaitez, vous pouvez exécuter le modèle uniquement en arrière-plan.

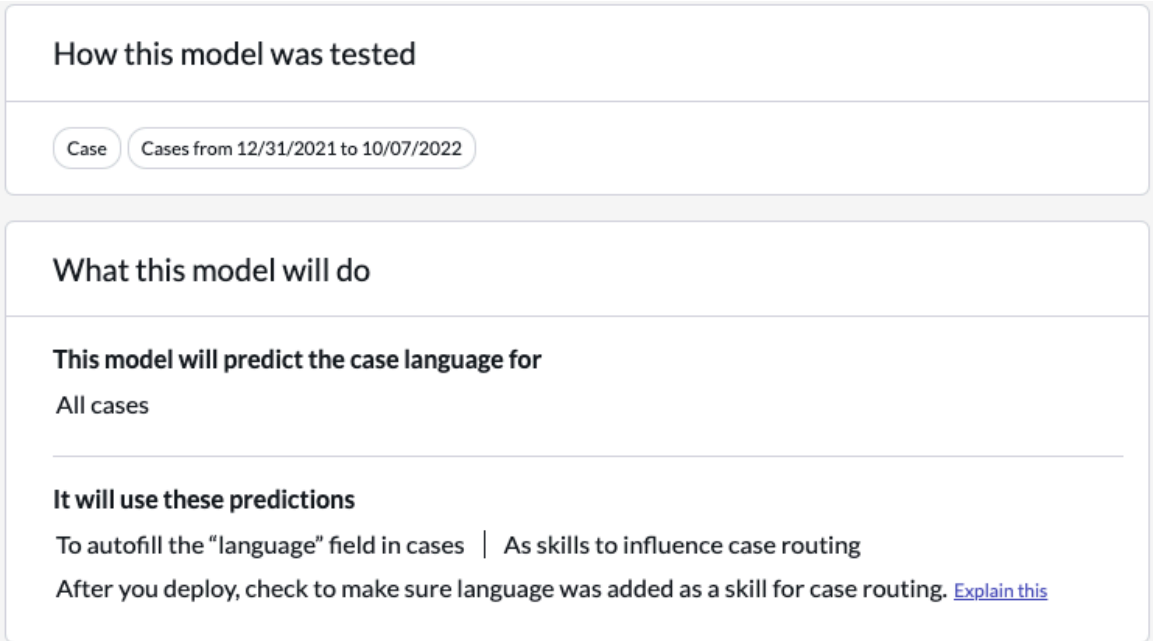
   Avec cette option, le système effectue les prédictions de langue et stocke les informations dans l'historique des prédictions, mais n'ajoute aucune information aux enregistrements de tickets.
3. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer votre modèle

Passez en revue vos sélections des pages précédentes. Ensuite, vous pouvez sélectionner **Déployer** pour déployer le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un cas d'utilisation d'Intelligence documentaire

Créez un cas d'utilisation qui identifie les informations à extraire des pièces jointes d'e-mail et de ticket, et détermine comment les utilisateurs ayant des rôles d'agent CSM interagissent avec les valeurs extraites dans l'espace de travail Intelligence documentaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ml_task.ti_analyst, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

À propos de cette tâche

Un cas d'utilisation contient la liste des champs à extraire des pièces jointes et un mappage de ces champs aux champs de la table Ticket ou d'une table de type de ticket. Elle contient également un mode d'extraction qui contrôle la façon dont les valeurs des champs extraits sont ajoutées au ticket.

Les cas d'utilisation incluent les informations suivantes.

Champs et descriptions des formulaires de cas d'utilisation

Informations sur le cas d'utilisation	Description
Champs	Configurez la liste des champs à prédire pour un cas d'utilisation. Un champ est une information unique à extraire d'un document. Par exemple, la date sur un document.
Tâches de document	Créez une tâche de document et incluez des pièces jointes qui sont utilisées pour former le modèle Intelligence documentaire à identifier les informations correctes.
Intégrations	Sélectionnez les conditions d'un cas d'utilisation qui indiquent à la fonctionnalité Intelligence documentaire quand elle doit être exécutée.

Prérequis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activez Intelligence des tâches pour Service clientèle (com.snc.csm_ml_task).
- Activez l'administrateur Intelligence documentaire (com.snc.docintel_admin).

Pour plus d'informations, consultez Configurer Intelligence documentaire pour Customer Service.

Accéder à l'expérience administrateur IntelDoc

1. Accédez à la **Tout** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration** pour ouvrir la console d'administration Intelligence des tâches.
2. Dans la section Explorer les applications connexes de la console, sélectionnez **Ouvrir IntelDoc** dans la carte Intelligence documentaire pour ouvrir l'expérience administrateur IntelDoc.

Créer un cas d'utilisation

Créez un cas d'utilisation pour identifier un document ou un ensemble de documents à traiter ensemble dans Intelligence documentaire. Avec Intelligence documentaire pour Customer Service, la liste des cas d'utilisation dans l'expérience administrateur IntelDoc utilise un filtre par défaut avec une condition OU pour afficher les cas d'utilisation pour :

- Application = Task Intelligence pour le service clientèle -ou-
- MLUC ID = MLUC CSM-00003

Pour créer un cas d'utilisation :

1. Sélectionnez **Cas d'utilisation** dans l'en-tête Administrateur IntelDoc.
2. Sélectionnez **Nouveau cas d'utilisation** dans la liste Cas d'utilisation.
3. Dans la fenêtre contextuelle Définir un nouveau cas d'utilisation, saisissez les informations suivantes.

Définir une nouvelle fenêtre contextuelle de cas d'utilisation

Champ	Définition
Nom	Nom du cas d'utilisation.
Emplacement des données extraites	Table contenant les enregistrements à renseigner automatiquement avec les données extraites des pièces jointes. Définissez ce champ sur le ticket ou le type de ticket pertinent pour votre cas d'utilisation.
Mode d'extraction défini par défaut	Le mode d'extraction détermine la façon dont les résultats sont affichés aux agents dans l'espace de travail Intelligence documentaire. L'administrateur IntelDoc commence par afficher les résultats pour chaque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	cas d'utilisation sous forme de recommandations.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour ajouter le cas d'utilisation à la liste des cas d'utilisation.

Définir les champs à extraire

Après avoir créé un cas d'utilisation, sélectionnez les champs que vous souhaitez extraire. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs champs pour un cas d'utilisation. Ces champs peuvent être de type texte ou booléen.

Remarque :
Les champs à extraire doivent déjà exister dans la table cible du cas d'utilisation. Si les champs n'existent pas dans la table cible, ajoutez-les à la table, puis terminez cette étape.

1. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste des cas d'utilisation.
2. Sélectionnez l'onglet Champs.

   Cet onglet répertorie les champs qui ont été sélectionnés pour l'extraction pour le cas d'utilisation.
3. Sélectionnez **Définir vos champs**.

   Si vous avez déjà défini un ou plusieurs champs et que vous souhaitez en ajouter un autre, sélectionnez **Nouveau champ**.
4. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Définir un nouveau champ.

Fenêtre contextuelle Définir un nouveau champ

Champ	Définition
Cas d'utilisation	[Lecture seule] Cas d'utilisation associé à cet enregistrement de champ.
Nom de champ	Le nom d'affichage du champ à extraire tel qu'il apparaît dans l'espace de travail Intelligence documentaire.
Type de champ	Type de champ (par exemple, un champ de texte ou une option de case à cocher). Le type de champ est en lecture seule si vous ajoutez ce champ à un groupe de champs. Le type de champ est celui qui est désigné pour le groupe. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Consultez Data normalization .
Champ obligatoire	[Champs de texte et de numéro uniquement] Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Ajouter un champ	Sélectionnez le groupe de champs auquel vous souhaitez ajouter le champ.
Table cible	[Lecture seule] Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
Champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Utilisé pour l'interaction. **Remarque :** Vous devez sélectionner un cas d'utilisation avec une table cible.
Définir plusieurs champs	Si vous ajoutez plusieurs champs au cas d'utilisation, cochez cette case pour conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran.

5. Sélectionnez **Ajouter un champ**.

   Le système ajoute la définition de champ à la liste Champs.

Créer une tâche de document

Les tâches de document comprennent les documents joints qui sont utilisés pour former le modèle à identifier et extraire les informations correctes.

1. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste des cas d'utilisation.
2. Sélectionnez l'onglet Tâches de documents.

   Cet onglet répertorie les tâches qui ont été créées pour le cas d'utilisation.

3. Sélectionnez **Créer une tâche de document**.

   Si vous avez déjà créé une ou plusieurs tâches et que vous souhaitez en ajouter une autre, sélectionnez **Nouvelle tâche de document**.

4. Dans la fenêtre contextuelle Créer la tâche de document, saisissez un **nom de tâche de document**.
5. Sélectionnez **+Ajouter un fichier** pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes.
6. Sélectionnez le fichier, puis sélectionnez **Ouvrir**.
7. Dans la fenêtre contextuelle Télécharger un fichier, sélectionnez **Télécharger**.
8. Dans la fenêtre contextuelle Créer la tâche de document, sélectionnez **Ajouter une extraction**.

   Le système ajoute la tâche à la liste des tâches de document et Intelligence documentaire commence le processus d'extraction de données, qui peut prendre peu de temps.

   - Lorsque le processus d'extraction est terminé, le champ **Est traité** est défini sur vrai.
   - Lorsque les valeurs ont été extraites du document, le champ **État** est défini sur Terminé.

9. Ouvrez la tâche et sélectionnez **Ouvrir dans Intelligence documentaire** pour afficher la tâche dans l'espace de travail Intelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Entraînez les champs extraits à identifier les valeurs correctes.
    a. Si une valeur de champ est correcte : placez votre curseur dans le champ et appuyez sur Retour pour confirmer la valeur.
    b. Si une valeur de champ est manquante : sélectionnez la valeur dans la liste et appuyez sur Retour pour confirmer la valeur.
    c. Si une valeur de champ est incorrecte : supprimez la valeur incorrecte et saisissez les premiers caractères de la valeur correcte. Lorsque la valeur correcte apparaît dans la liste, sélectionnez-la, puis appuyez sur Retour.
    d. Si une valeur de champ est incorrecte et que la valeur correcte n'apparaît pas sur l'image, sélectionnez *Manquante dans le document* depuis la liste.
    e. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une intégration

Sélectionnez les conditions d'un cas d'utilisation qui indiquent à la fonctionnalité Intelligence documentaire quand elle doit être exécutée.

Vous pouvez créer une ou plusieurs intégrations pour un cas d'utilisation. Si un cas d'utilisation a plusieurs intégrations, le système utilise la plus récente au moment de l'exécution.

Remarque :
Lors de la création d'une intégration, assurez-vous que la case **Créer un flux** n'est pas cochée.

1. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste des cas d'utilisation.
2. Sélectionnez l'onglet Intégrations.

   Cet onglet répertorie les intégrations qui ont été créées pour le cas d'utilisation.
3. Sélectionnez **Configurer votre première intégration**.

   Si vous avez déjà créé une ou plusieurs intégrations, sélectionnez **Ajouter une intégration**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Créer une intégration, saisissez un nom pour l'intégration.
5. Utilisez le générateur de conditions pour sélectionner les conditions qui indiquent à la fonctionnalité Intelligence documentaire quand prédire les valeurs.

   Lors de l'exécution, le système identifie la bonne définition de tâche en fonction de ces filtres. La première définition de tâche active qui correspond aux filtres du ticket ou du type de ticket est sélectionnée.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir les fonctionnalités générales d'Intelligence documentaire

Les paramètres généraux déterminent la façon dont la fonctionnalité Intelligence documentaire affiche les informations aux agents. Les paramètres généraux s'appliquent à tous les cas d'utilisation.

1. Sélectionnez **Paramètres** dans l'en-tête Administrateur IntelDoc.
2. Activez ou désactivez **l'option Correspondance exacte**. Lorsqu'elle est activée, Intelligence documentaire affiche uniquement les valeurs de candidats qui correspondent exactement à ce que l'agent type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Activez ou désactivez le **score du candidat** pour afficher les scores de confiance pour chaque recommandation.
4. Sélectionnez une disposition pour les **panneaux latéraux**.
5. Définissez la **largeur par défaut du panneau d'extraction**.
6. Définissez la **largeur par défaut du panneau de miniatures**.
7. Sélectionnez le **document par défaut adapté au panneau d'images**.

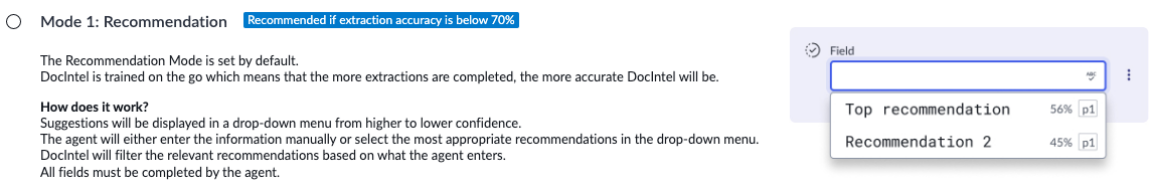
Pour plus d'informations sur les paramètres généraux, consultez Configurer Intelligence documentaire .

Configurer le mode d'extraction de données

Le mode d'extraction détermine la façon dont l'espace de travail Intelligence documentaire gère les valeurs extraites. Deux modes d'extraction sont disponibles : Recommandation et Remplissage automatique.

- Le mode Recommandation fournit des recommandations pour les champs extraits dans l'espace de travail Intelligence documentaire. Les agents peuvent choisir la valeur recommandée pour un champ ou saisir une valeur manuellement.
- Le mode de remplissage automatique ajoute des valeurs aux champs dans l'espace de travail Intelligence documentaire si la fiabilité d'extraction est supérieure à la valeur de **seuil de remplissage automatique** .

1. Sélectionnez **Paramètres** dans l'en-tête Administrateur IntelDoc.
2. Dans la colonne de gauche de la page Paramètres, développez la liste des cas d'utilisation et sélectionnez un cas d'utilisation.
3. Sélectionnez **le mode d'extraction**.
4. Pour utiliser le mode Recommandation, activez le **mode 1 : Recommandation**.



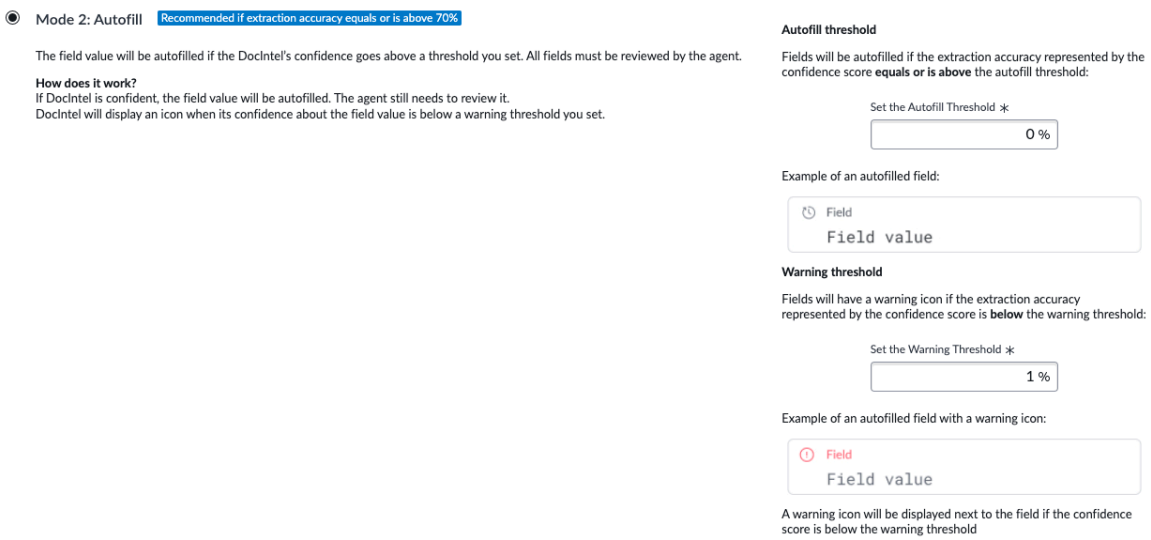
5. Pour utiliser le mode de remplissage automatique, activez le **mode 2 : remplissage automatique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Saisissez une valeur en pourcentage dans le champ **Définir le seuil de remplissage automatique** .

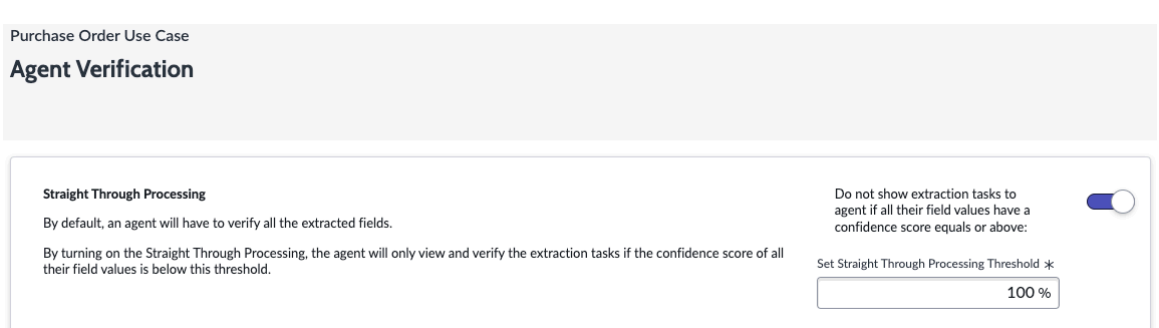
b. Saisissez une valeur en pourcentage dans le champ **Définir le seuil d'avertissement** .



Configurer le paramètre de vérification de l'agent

Par défaut, les agents examinent et vérifient les champs avec des valeurs extraites des documents joints. Vous pouvez activer le traitement direct pour remplir automatiquement ces champs avec les valeurs extraites. Lorsque cette option est activée, les agents examinent et vérifient les tâches d'extraction uniquement si le score de confiance de toutes les valeurs de champ est inférieur au seuil fixé.

1. Dans la colonne de gauche de la page Paramètres, développez la liste des cas d'utilisation et sélectionnez un cas d'utilisation.
2. Sélectionnez **Vérification de l'agent**.



3. Si vous le souhaitez, activez **le traitement direct**.
4. Saisissez une valeur en pourcentage dans le champ **Définir le seuil de traitement direct** .

Créer un modèle pour prédire des tickets similaires

Testez et modifiez le modèle de tickets similaires préformé pour prédire la similarité dans les tickets du service clientèle et créez un modèle pour les tickets personnalisés.

Prérequis

Rôle requis : ml_admin, admin

À propos de cette tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de système de base : Intelligence des tâches pour Customer Service inclut trois modèles de système de base pour prédire des enregistrements similaires pour les tickets :

- Identificateur du ticket principal
- Tickets ouverts similaires
- Tickets résolus similaires

Pour obtenir des recommandations pour un identificateur de ticket principal qui inclut Proposer des tickets principaux et des tickets principaux similaires, installez le module d'extension Gestion des problèmes majeurs et activez la fonctionnalité selon vos besoins pour obtenir des recommandations. Lorsque vous installez le module d'extension Intelligence des tâches pour CSM dans votre instance de production, le module d'extension installe et forme automatiquement les tickets ouverts similaires, les tickets résolus similaires et les modèles d'identificateur de ticket principal à l'aide de vos données. Ces modèles sont ensuite déployés automatiquement. Les modèles de ticket ouvert similaire et de ticket résolu similaire affichent des prédictions sur les actions recommandées sur le formulaire de ticket. Toutefois, les recommandations ne sont pas activées pour le modèle d'identificateur de ticket principal dans le système de base.

Étapes pour activer la recommandation d'identificateur de ticket principal

1. Accédez à la **Tout** > **Actions recommandées** > **Recommandations.**.
2. Sélectionnez **Proposer un problème majeur** dans le périmètre de l'application **Task Intelligence pour Service clientèle**.
3. Cochez la case **Actif**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Répétez les étapes pour les **tickets principaux similaires**.

Remarque :

Proposer un problème majeur et des tickets principaux similaires sont inactifs dans le système de base.

Activer les actions suggérées sur l'enregistrement de la page du ticket en première ligne

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin next_best_action_author

Le composant Actions recommandées doit être ajouté à la page d'enregistrement spécifique. (Page d'enregistrement de première ligne ou CSM par défaut)

À propos de cette tâche

Pour activer l'onglet **Actions suggérées** , l'administrateur doit activer la fonctionnalité **Actions recommandées** sur deux pages spécifiques : la **page des tickets en première ligne** et la **page d'enregistrement par défaut CSM**. Une fois activées, les agents peuvent afficher les recommandations sur ces pages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour la page d'enregistrement par défaut CSM, transférez d'abord les actions recommandées sur cette page d'enregistrement par défaut CSM, puis activez l'onglet **Actions suggérées** dans UIB via la propriété du composant.

Pour activer la fonctionnalité **Actions suggérées** dans le composant Actions recommandées, procédez comme suit :

1. Accédez à la **ToutCadre de travail > Now Experience** >**Experiences**.
2. Sélectionnez l'application UX **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur d'IU**.
4. Accédez à **l'enregistrement** sous **Pages et variantes**.
5. Sélectionnez **la page Ticket en première ligne**.

Remarque :
Vérifiez que vous êtes dans le champ d'application précis pour pouvoir modifier.

6. Sélectionnez **Actions recommandées 1** sous les onglets.
7. Dans l'onglet Configurer, désactivez l'option **Masquer les actions recommandées**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

En suivant ces étapes, vous activez avec succès la fonctionnalité Actions recommandées, qui permet aux agents d'afficher les suggestions sous Recommandations dans l'espace de travail configurable CSM/FSM. Lorsque vous ouvrez un ticket, vous trouvez la section des recommandations avec deux onglets : **Recherche** et **Actions suggérées**. Les recommandations sont affichées sous **Actions suggérées**.

Activer les actions recommandées dans la page d'enregistrement par défaut de CSM

1. Accédez à **Tout**.
2. Dans la zone de recherche, saisissez sys_ux_screen_condition.list et appuyez sur Entrée.
3. Sélectionnez l'icône de filtre, entrez **[Écran] [contient] [Actions recommandées par défaut]** et **[Application] [est] [Actions recommandées]**, puis sélectionnez **Exécuter**.
4. Sélectionnez le lien **vrai** sous **Actif**.
5. Sur la page **Condition de l'écran UX** du script, remplacez la valeur de retour par **vrai**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultat : à l'ouverture d'un ticket, la section des recommandations avec deux onglets : Recherche et Actions suggérées s'affiche. Les recommandations sont affichées sous Actions suggérées.

Découvrez comment Créer un modèle de ticket similaire personnalisé, Modifier un modèleet Exporter un modèle

Modifier un modèle

Modifiez les modèles de tickets qui ont déjà été formés et déployés. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Vous devez avoir créé, entraîné et déployé un modèle de prédiction.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour modifier votre modèle, deux options s'offrent à vous : afficher les résultats de formation actuels ou reformer le modèle. La première fois que vous modifiez un modèle, une fenêtre contextuelle apparaît pour vous demander l'option souhaitée. La réinitialisation des préférences de prédiction vous permet de modifier la visibilité des prédictions pour les agents. La reformation de votre modèle vous permet de sélectionner de nouvelles données de formation, ce qui modifie les capacités de prédiction du modèle. Bien qu'il vous soit possible de tester à nouveau votre modèle de prédiction, cela ne modifie pas les compétences de prédiction.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration**.
2. Dans la liste **Modèles** , sélectionnez l’icône de menu du modèle à modifier, puis sélectionnez **Modifier le modèle**.
3. Modifiez les champs pour obtenir les prédictions requises.
4. Sélectionnez **Lancer la formation**.
   Un message d’avertissement s’affiche vous demandant si vous souhaitez mettre à jour et former le modèle.
5. Sélectionnez **Reformer**.
   La nouvelle page de résultats de formation se charge.
6. Sélectionnez le bouton **Comparer les résultats des modèles** pour afficher les résultats précédents et les nouveaux résultats.
7. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
8. Définissez vos préférences pour l'affichage des prédictions ou leur exécution en arrière-plan.
9. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   L'écran **Déployer votre modèle** se charge et affiche les changements que vous avez apportés en jaune. Si vous ne souhaitez pas déployer ces changements, sélectionnez **Annuler les changements**.
10. Examinez le modèle et sélectionnez **Redéployer**.
    Votre modèle mis à jour est déployé.

Que faire ensuite
Voir comment faire Exporter un modèle

Exporter un modèle

Exportez un modèle Intelligence des tâches vers une autre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou tia_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration**, en fonction de l’application et du contexte pour lesquels vous souhaitez exporter.
2. Dans la liste **Modèles** , sélectionnez le menu Autres options du modèle que vous souhaitez exporter.
3. Sélectionnez **Exporter le modèle**.
   Un nouvel onglet s'ouvre avec les étapes d'authentification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionner **Autoriser**.
   L’écran de votre navigateur devient vide. Pour vérifier que le téléchargement a réussi, regardez en bas à gauche de votre navigateur et vérifiez également votre emplacement de téléchargement pour voir si vous avez le modèle exporté sur votre ordinateur. Répétez ce processus pour tous les autres modèles Intelligence des tâches que vous souhaitez déplacer vers l’instance cible.

Résultats
Le navigateur télécharge le fichier XML sur votre système.

Que faire ensuite
Vous pouvez utiliser le fichier XML pour transférer le modèle vers une autre instance à l'aide d'ensembles de mise à jour. Pour en savoir plus, consultez Ensembles de mises à jour système . Découvrez comment déplacer vos modèles Task Intelligence formés vers une autre instance .

Créer un modèle de ticket similaire personnalisé

Configurez un modèle de formation pour l'aider à identifier les similitudes entre deux types de tables en comparant leurs champs.

Le modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs de formation d'une table de formation. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin, admin

À propos de cette tâche

Le modèle de similarité des tickets est pré-entraîné avec un grand ensemble de données pour apprendre les modèles de communication. Vous sélectionnez un ensemble d'enregistrements pour tester le modèle, puis afficher les résultats avant le déploiement.

Configurer le modèle de prédiction de tickets similaires

Utilisez cette option Intelligence des tâches pour CSM pour configurer un modèle de prédiction de ticket similaire et l’entraîner avec vos données afin d’effectuer des prédictions. Accédez aux résultats de performance de votre modèle, définissez les préférences et le comportement de prédiction, puis déployez votre modèle.

1. Accédez à la **Tout** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration** pour accéder à la console d’administration Intelligence des tâches.
2. Sur la carte **Suggérer un ticket similaire pour réduire le temps de résolution** , sélectionnez **Configurer le modèle**.

Cette action ouvre le modèle et affiche les pages d'introduction. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations nécessaires pour créer un modèle efficace.

Entraîner le modèle de similarité

Entraînez votre modèle de ticket similaire avec des données d’entraînement pour prédire les enregistrements similaires en reconnaissant les similitudes entre les champs de la table Ticket et des tables d’entraînement. Lorsque vous entraînez un modèle d'entraînement machine, le modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs d'entraînement d'une table d'entraînement. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez sélectionner la table et les champs que vous souhaitez prédire, notamment la table Prédiction et les champs Prédictions. En outre, vous pouvez sélectionner les tables et les champs que vous souhaitez que le modèle utilise pour prédire les enregistrements similaires, tels que la table Formation et les champs Formation. Sélectionnez ces informations pour indiquer au modèle ce qu'il faut rechercher pendant la formation.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les paramètres recommandés ou personnaliser les paramètres en fonction de vos besoins.

1. Donnez un nom au modèle.
2. Sélectionnez la **table de prédiction** que vous souhaitez que le modèle prédise.
3. Sélectionnez les **conditions** pour choisir un ensemble d'enregistrements à utiliser lors de la formation.

   Remarque :
   Ces conditions déterminent les exigences qu'un enregistrement doit remplir pour effectuer des prédictions. Toutefois, cette fonctionnalité n’est actuellement pas prise en charge.

4. Sélectionnez les **champs de prédiction** qui seront utilisés pour prédire des enregistrements similaires.
5. Sélectionnez la **table Formation** dans les données de formation que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.
6. Sélectionnez les **conditions** pour choisir un ensemble d'enregistrements à utiliser lors de la formation.
7. Sélectionnez les **champs de formation** que vous souhaitez que le modèle utilise pour faire des prédictions.
8. Sélectionnez la **langue** dans laquelle l'entraînement a lieu.
9. Sélectionnez la **fréquence de mise à jour** pour déterminer la fréquence à laquelle l'entraînement doit avoir lieu.
10. Examinez le **nombre d'enregistrements** dans les données de formation en fonction des conditions sélectionnées.

    Les enregistrements qui sont pris en compte comprennent le nombre de champs, de paramètres et de données que le modèle utilise pour la formation. En fonction des informations fournies et des conditions définies, le nombre d'enregistrements est mis à jour automatiquement. Le modèle a besoin d'un minimum de 10 000 enregistrements pour un entraînement efficace. Si ce nombre minimal n'est pas atteint, essayez de sélectionner différentes conditions. Vous pouvez également cliquer sur l’icône d’actualisation pour actualiser le numéro.

11. Sélectionnez cette option pour conserver un modèle manuellement ou configurez-le pour qu’il se reforme automatiquement.
12. Sélectionnez **Lancer la formation**.

Évaluer le modèle de similarité

Évaluez les résultats de formation du modèle et affichez les résultats de l’échantillon pour afficher les enregistrements similaires prédits pour les tickets. L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement. En fonction des résultats de l'échantillon, sélectionnez la préférence de prédiction. Le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

modèle dispose d'options flexibles. En fonction de la sensibilité et des exigences de chaque enregistrement de ticket, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Recommandez des enregistrements similaires pour les tickets.
- Surveillez et exécutez le modèle de prédiction pour les tickets en arrière-plan uniquement. L'administrateur peut suivre les prédictions effectuées par modèle en accédant à **Tout** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Historique**.
- Désactiver les prédictions pour les tickets.

Étapes de l'évaluation du modèle de similarité :

1. Affichez la valeur numérique dans la section **Nombre estimé d'enregistrements utilisés pour la formation** .
2. Sélectionnez **Afficher les résultats d'échantillon** pour afficher les enregistrements similaires prédits pour chaque ticket.
3. Choisissez l'une des options suivantes dans la liste déroulante **Préférence de prédiction** pour chaque champ.

Options	Description
Recommandations	Affiche les recommandations principales basées sur les modèles de similarité. Les agents peuvent choisir d'accepter ou de rejeter cette recommandation. Vous pouvez configurer le nombre de valeurs recommandées à l'aide des actions recommandées avancées pour CSM. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'application Actions recommandées.
Désactiver les prédictions	Empêche le modèle d'effectuer des prédictions.
Surveiller uniquement	Surveille et exécute le modèle en arrière-plan uniquement, sans faire de prédictions sur le formulaire de ticket.

4. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer le modèle de similarité

Déployez le modèle de tickets similaires pour prédire les enregistrements similaires pour les tickets.

1. Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes et des informations sur la façon dont le modèle a été entraîné.
2. Sélectionnez **Déployer** pour déployer le modèle.

Une fenêtre contextuelle s'affiche pour confirmer le déploiement de votre modèle.

Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM

Utilisez vos enregistrements d'instance pour créer des solutions spécifiques à Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions des solutions

Ces définitions de solutions sont disponibles en tant que modèles sur les instances où Intelligence prédictive et Gestion du service clientèle sont actifs. Créez vos propres enregistrements de définitions de solutions pour personnaliser le comportement.

Définitions de solutions pour Gestion du service clientèle

Définition de la solution	Type de solution	Description
Affectation de ticket CSM	Classification	Prédit le champ **Groupe d'affectation** à partir de la **Brève description**.
Catégorisation de ticket CSM	Classification	Prédit le champ **Catégorie** à partir de la **Brève description**.
Ordre de priorité des tickets CSM	Classification	Prédit le champ **Priorité** à partir de la **Brève description**.
Regroupement des tickets en rubriques	Mise en grappe	Regroupe les tickets similaires dans des rubriques en fonction de la **Brève description**
Tous les tickets similaires	Similarité	Recommande des tickets similaires en fonction de la **Brève description**, afin d'aider les agents du service client à enquêter sur les tickets et à les résoudre.
Tickets ouverts recommandés	Similarité	Recommande des tickets ouverts similaires en fonction de la **Brève description**.
Tickets résolus recommandés	Similarité	Recommande des tickets similaires résolus en fonction de la **Brève description**.
Détecteur de problème majeur	Similarité	Fournit des recommandations pour les problèmes majeurs en fonction de la **Brève description**. • Recommande un ou plusieurs tickets principaux, le cas échéant. • Dans les autres cas, recommande des tickets similaires qui ne sont pas liés en tant que tickets enfants à un ticket principal.
Articles similaires de la base de connaissances	Similarité	Recommande des articles similaires de la base de connaissances en comparant les champs **Texte**, **Brève description** et **Description** des articles de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de solutions pour Gestion du service clientèle (suite)

Définition de la solution	Type de solution	Description
		à la **Brève description** du ticket de service client.
Articles similaires de la base de connaissances	Similarité	Recommande des articles similaires de la base de connaissances en comparant les champs de la vue de base de données de la vue de base de connaissances [sn_customerservice_knowledge_view] avec la **description brève** du ticket du service clientèle. **Remarque :** Cette définition de solution est utilisée dans la fonctionnalité réponse automatique. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour la recherche du contenu de notification de réponse automatique.

Règles métier pour les solutions de classification

Ces règles métier s'appliquent uniquement aux définitions de solutions Affectation de tickets CSM, Catégorisation des tickets CSM et Priorisation des tickets CSM. Les règles ne sont disponibles que sur les instances où les deux Intelligence prédictive et Gestion du service clientèle sont actifs. Créez vos propres règles métier sur la table Ticket [sn_customerservice_case] pour personnaliser les comportements de prédiction et de génération de rapports.

Règles métier pour Gestion du service clientèle

Règle métier	Table	Description
Prédiction basée sur les tickets par défaut	Ticket [sn_customerservice_case]	Génère des résultats de prédiction à partir des solutions Gestion du service clientèle actives. S'exécute lorsqu'un enregistrement de ticket est inséré.
Mettre à jour les résultats de prédiction	Ticket [sn_customerservice_case]	Met à jour la précision de la solution et les statistiques de couverture. S'exécute lorsqu'un enregistrement de ticket est fermé.

Informations sur la mise à niveau

Si votre instance est en cours d'exécution sur la version Kingston et que vous procédez à une mise à niveau vers la version Yokohama :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez le modèle de règle métier de prédiction basée sur les tickets par défaut pour créer une règle métier. Cette règle inclut une variable de solution qui obtient toutes les solutions actives récupérées par la méthode findActiveSolution(solutionName).
- Dans un environnement de domaine global, utilisez la variable de tableau solutionNames qui nécessite que vous fournissiez explicitement les solutions appelées par la règle métier.
- Dans un environnement séparé par domaine, tel qu'un environnement MSP, consultez le code commenté dans le modèle de règle métier afin de faciliter la personnalisation.
- Le modèle de règle métier appelle la méthode applyPredictionForSolution() pour prédire, quels que soient les changements apportés à la valeur par défaut.

Maintien de la précision de prédiction

Vous pouvez gérer la dérive des prédictions en procédant à la reconversion, à la modification ou à la création de solutions pour refléter les changements dans vos conditions métier. Testez et modifiez votre règle métier au fil du temps pour vérifier qu'elle fonctionne comme souhaité sur plusieurs points de consommation et profils d'utilisateur.

Information associée

Tickets/Recommandations similaires

Rubriques de tendance de tickets

Résolvez les tickets de façon plus efficace et proactive à l'aide de Predictive Intelligence pour identifier les grappes de tickets présentant des problèmes similaires, ainsi que les facteurs d'augmentation des volumes de tickets. Chaque grappe de tickets représente une rubrique de tendance de tickets.

L'utilisation des rubriques de tendance de tickets présente les avantages suivants :

- Augmentez la productivité des gestionnaires : identifiez rapidement les grappes de tickets qui pointent vers des problèmes sous-jacents similaires, et prenez des mesures pour les résoudre.
- Améliorez l'expérience utilisateur : résolvez les problèmes de façon proactive en analysant les modèles dans les données du service client.
- Améliorez l'excellence opérationnelle : réduisez les backlogs de tickets ouverts en résolvant plusieurs tickets similaires à la fois.

Les administrateurs système entraînent des définitions de solutions pour regrouper des tickets similaires et identifier des tickets principaux similaires à des fins de mise en grappe.

Les gestionnaires des problèmes majeurs utilisent des listes de rubriques de tendance de tickets pour analyser le backlog des tickets. À l'aide des listes, ils peuvent identifier rapidement tous les tickets principaux existants auxquels le backlog peut être lié, ou créer un ticket majeur.

Informations sur l'activation

La fonctionnalité des rubriques de tendance de tickets nécessite les modules d'extension Predictive Intelligence pour CSM (com.snc.csm_ml) et Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).

Information associée

Configurer des rubriques de tendance de tickets

Afficher les rubriques de tendance de tickets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des rubriques de tendance de tickets aux tickets principaux existants

Créer des tickets principaux pour les rubriques de tendance de tickets

Configurer des rubriques de tendance de tickets

Formez les définitions de solution pour identifier les grappes de tickets qui pointent vers des problèmes sous-jacents similaires et trouvez tous les tickets principaux associés aux grappes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Accédez aux menus et utilisez les modules pour former les définitions de solutions afin d'identifier les rubriques de tendance de ticket. Pour en savoir plus, consultez Rubriques de tendance de tickets.

Procédure

1. Accédez à **Intelligence prédictive** , puis **Tout** > **Similarité** > **Définitions des solutions** ou **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Effectuez les tâches suivantes pour former les définitions de solutions pour les rubriques de tendance de tickets.

Description du champ de définitions des solutions

Tâche	Description
Former la définition de solutions de mise en grappe pour regrouper automatiquement des tickets similaires dans des rubriques	Configurer une définition de solutions de mise en grappe pour regrouper des tickets similaires en groupes.
Former la définition de solutions de similarité pour trouver les tickets principaux existants similaires	Configurer une définition de solutions de similarité pour trouver des tickets principaux similaires pour les grappes.

Former la définition de solutions de mise en grappe pour regrouper automatiquement des tickets similaires dans des rubriques

Pour activer la mise en grappe de tickets similaires dans des sujets, vous devez d'abord mettre à jour et former la définition de solutions de mise en grappe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, une définition de solutions de mise en grappe pour les groupes de mise en grappe de tickets dans des sujets est déjà disponible. Une définition de solutions de mise en grappe regroupe des enregistrements similaires en grappes afin que vous puissiez les traiter collectivement ou identifier des modèles.

Vous pouvez modifier les champs, les filtres, la fréquence de mise à jour et la fréquence de formation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de mise en grappe, recherchez et sélectionnez la définition de solutions Regrouper les tickets dans des rubriques (ml_sn_sn_csm_ml_global_grouping_of_cases_into_topics).
3. Sur le formulaire Définition de mise en grappe, vérifiez les valeurs de champ par défaut.
4. Modifiez les champs et les filtres, selon les besoins.
5. Pour modifier la fréquence à laquelle le modèle de définition de solutions de mise en grappe doit être reconstruit, modifiez le champ **Fréquence de mise à jour**.
6. Pour modifier la fréquence à laquelle inclure les nouveaux enregistrements dans le modèle pour la définition de solutions de mise en grappe, modifiez le champ **Fréquence de formation**.
7. Dans la liste connexe du calendrier des demandes de formation, affichez le calendrier de formation de la définition de solutions Regrouper les tickets dans des rubriques.
8. Cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
9. Ouvrez la définition de solutions Regrouper les tickets dans des rubriques.
10. Dans la liste connexe des solutions ML, affichez la progression de la solution de formation dans la colonne **Progression**.

    Remarque :
    vous pouvez également cliquer sur le lien de la solution dans la colonne **Actif**. Dans le formulaire Solution ML, cliquez sur le lien connexe **Afficher la progression de la formation** pour vérifier la progression de la solution de formation.

11. Cliquez sur l'onglet **Visualisation de grappes**.
    Les grappes formées pour la solution donnée sont affichées dans une arborescence dans l'ordre décroissant de la taille, du haut à gauche au bas à droite. Chaque nœud est coloré du rouge au vert en fonction de la qualité de la grappe.

Former la définition de solutions de similarité pour trouver les tickets principaux existants similaires

Pour activer la recherche de tickets principaux associés dans une grappe, vous devez d'abord mettre à jour et former la définition de solutions de similarité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, une définition de solutions de similarité pour trouver des tickets principaux existants similaires dans une grappe est déjà disponible. Une définition de solution de similarité collecte et compare vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires.

Vous pouvez modifier les champs, les filtres, la fréquence de mise à jour et la fréquence de formation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de similarités, recherchez et sélectionnez la définition de solutions Détecteur de problèmes majeurs (ml_sn_global_major_issue_detector).
3. Sur le formulaire Définition de similarité, vérifiez les valeurs de champ par défaut.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de similarité, consultez Créer et former une solution de similarité .
4. Modifiez les champs et les filtres, selon les besoins.
5. Pour modifier la fréquence à laquelle le modèle de définition de solutions de similarité doit être reconstruit, modifiez le champ **Fréquence de mise à jour**.
6. Pour modifier la fréquence à laquelle inclure les nouveaux enregistrements dans le modèle pour la définition de solutions de similarité, modifiez le champ **Fréquence de formation**.
7. Dans la liste connexe du calendrier des demandes de formation, affichez le calendrier de formation de la définition de solutions Détecteur de problèmes majeurs.
8. Cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
9. Ouvrez la définition de solutions Détecteur de problèmes majeurs.
10. Dans la liste connexe des solutions ML, affichez la progression de la solution de formation dans la colonne **Progression**.

Remarque :
vous pouvez également cliquer sur le lien de la solution dans la colonne **Actif**. Dans le formulaire Solution ML, cliquez sur le lien connexe **Afficher la progression de la formation** pour vérifier la progression de la solution de formation.

Recommandations de tickets similaires

La fonction de recommandation de ticket similaire permet aux agents du service client de trouver facilement des tickets similaires pouvant fournir des informations utiles sur un ticket actuel. Cette fonctionnalité peut également fournir des recommandations sur les tickets qui peuvent être liés à des problèmes majeurs.

La fonction de recommandation de ticket similaire utilise les composants suivants :

Ressources de recherche supplémentaires pour la recherche contextuelle

Des ressources de recherche supplémentaires sont fournies pour la recherche contextuelle. Ces ressources supplémentaires permettent aux agents du service client de rechercher des informations liées au ticket actuel dans des tickets ouverts ou résolus.

Définitions de la solution de similarité de Intelligence prédictive

Plusieurs des ressources de recherche supplémentaires sont associées à une définition de solution de similarité d'apprentissage machine. Ces ressources supplémentaires effectuent une recherche contextuelle basée sur la brève description du ticket et renvoient une liste d'enregistrements similaires.

Intelligence prédictive dans Agent Workspace

Intelligence prédictive peut fournir aux agents une liste de tickets similaires au ticket actuel. Ces tickets similaires peuvent fournir des détails utiles ou des informations de résolution pour le ticket actuel. Intelligence prédictive peut également formuler des recommandations sur les problèmes majeurs potentiels et sur les tickets principaux.

Grâce à la fonctionnalité de ticket/recommandation similaire, les agents du service client peuvent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Trouver des tickets similaires au ticket actuel.
- Copier les notes et codes de résolution des tickets résolus dans le ticket actuel.
- Lier le ticket actuel à un ticket similaire.
- Consulter une liste de tickets ouverts similaires au ticket actuel et soumettre le ticket actuel comme candidat de ticket principal.
- Consulter un ou plusieurs tickets principaux similaires et lier le ticket actuel comme enfant à un ticket principal.

Les gestionnaires des problèmes majeurs peuvent rechercher des tickets similaires à un ticket principal et les ajouter comme tickets enfants.

Utiliser la fonctionnalité dans Agent Workspace et dans l'interface de la plateforme

Avec Agent Workspace, les agents peuvent :

- Effectuer une recherche dans Intelligence prédictive à l'aide des ressources de recherche supplémentaires.
- Créer un lien entre le ticket actuel et un ticket sélectionné dans les résultats de recherche.
- Copier les informations de résolution d'un ticket sélectionné dans le ticket actuel. Cela comprend le code et les notes de résolution (l'agent doit ensuite enregistrer le ticket).
- Consulter une liste de tickets similaires qui n'incluent pas les tickets principaux. C'est un moyen de repérer si le ticket actuel pourrait être un candidat de ticket principal.
- Consulter une liste de tickets similaires qui incluent un ou plusieurs tickets principaux. les tickets principaux sont affichés en premier dans la liste des résultats. Les agents peuvent utiliser une action disponible pour ajouter le ticket actuel comme enfant à un ticket principal.

Avec l'interface de la plateforme, les agents peuvent :

- Effectuer une recherche dans la section Résultats de recherche connexes du formulaire de ticket à l'aide des ressources de recherche supplémentaires. Les agents peuvent sélectionner ces ressources supplémentaires dans une liste à côté du champ **Recherche connexe**.
- Créer un lien entre le ticket actuel et un ticket sélectionné dans les résultats de recherche.

Modules d'extension

La configuration de la fonctionnalité de ticket/recommandation similaire est incluse dans le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

La fonctionnalité de ticket/recommandation similaire dépend du module d'extension Contextual Search (com.snc.contextual_search). Activez le module d'extension Contextual Search pour utiliser la recherche contextuelle et les ressources de recherche supplémentaires.

Pour utiliser la fonctionnalité de ticket/recommandation similaire avec les fonctionnalités suivantes, activez les modules d'extension associés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Major Issue Management : activez le module d'extension Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).
- Intelligence prédictive : activez le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml).
- Problem Management : activez le module d'extension Problem Management Best Practice – Madrid – State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)

Information associée

Solutions d'apprentissage machine pour Customer Service Management

Ressources de recherche supplémentaires

La fonctionnalité de recommandation de ticket similaire utilise des ressources de recherche supplémentaires, qui sont configurées à l'aide de l'application Contextual Search.

Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Ressources supplémentaires** pour afficher la liste Ressources de recherche (vue Ressources supplémentaires). Deux types de ressources de recherche supplémentaires sont disponibles : Table et Similarité avec Intelligence prédictive.

Ressources de table

Les ressources de recherche supplémentaires de type **Table** sont basées sur une table sélectionnée dont les conditions spécifiques doivent être remplies pour qu'un enregistrement soit inclus dans les résultats de recherche.

Les ressources de recherche supplémentaires de type **Table** suivantes sont incluses dans le module d'extension Customer Service :

- Tickets résolus
- Problèmes majeurs ouverts

Les ressources de recherche supplémentaires de type **Table** suivantes sont incluses dans le module d'extension Problem Management Best Practice - Madrid - State Model :

- Problèmes ouverts
- Problèmes résolus

Ressources de recherche supplémentaires de type Table

Ressources supplémentaires	Table	Description
Tickets résolus	Ticket	Renvoie une liste de tickets créés au cours des six derniers mois dont l'état est Résolu ou Fermé et dont le code de résolution est l'un des suivants : • Résolu : corrigé par l'assistance/les conseils fournis • Corrigé en fermant le PRB connexe • Solutions de contournement fournies en fonction du PRB ouvert Actions disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources de recherche supplémentaires de type Table (suite)

Ressources supplémentaires	Table	Description
		• **Lier au ticket** : le ticket actuel devient un enfant du ticket sélectionné dans les résultats de recherche. • **Copier les informations sur la résolution** : copie les notes et le code de résolution du ticket sélectionné dans le ticket actuel.
Problèmes majeurs ouverts	Ticket	Renvoie une liste de tickets principaux ouverts. Actions disponibles : **Lier au ticket** : le ticket actuel devient un enfant du ticket sélectionné dans les résultats de recherche.
Problèmes ouverts	Problème	Renvoie une liste de problèmes ouverts. Actions disponibles : **Lier au ticket** : ajoute l'enregistrement sélectionné comme référence de problème au ticket actuel.
Problèmes résolus	Problème	Renvoie une liste de problèmes dont l'état est Résolu ou Fermé. Actions disponibles : **Lier au ticket** : ajoute l'enregistrement sélectionné comme référence de problème au ticket actuel.

Ressources de type Similarité avec Intelligence prédictive

Des ressources de recherche supplémentaires de type Similarité avec Intelligence prédictive sont associées à une définition de solution de similarité d'apprentissage machine. Les ressources de recherche de ce type nécessitent le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml). Les ressources énumérées dans la table suivante sont incluses dans le module d'extension Intelligence prédictive.

En plus de la définition de solution de similarité associée, les ressources de type Similarité avec Intelligence prédictive peuvent comporter des propriétés configurées. Ces propriétés identifient les conditions qui doivent être remplies pour que les tickets soient inclus dans les résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources de recherche supplémentaires de type Similarité avec Intelligence prédictive

Ressources supplémentaires	Table	Description
Tickets résolus recommandés	Ticket	Renvoie une liste de tickets similaires résolus créés au cours des six derniers mois. Associée à la définition de solution de similarité Tickets résolus recommandés.
Tickets ouverts recommandés	Ticket	Renvoie une liste de tickets similaires ouverts créés au cours des six derniers mois. Associée à la définition de solution de similarité Tickets ouverts recommandés.
Tous les tickets similaires	Ticket	Renvoie une liste de tous les tickets similaires créés au cours des six derniers mois. Associée à la définition de solution de similarité Tous les tickets similaires.

Recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux

Les recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux sont utilisées pour recommander des tickets principaux.

L'assistant d'agent fournit une recommandation pour chacun des deux scénarios de ticket principal :

- Ticket principal trouvé : renvoie une liste contenant un ou plusieurs tickets principaux, créés dans le délai indiqué dans la définition de solution, qui sont similaires au ticket actuel. les tickets sont classés par score de similarité. La période par défaut est fixée au début de la journée précédente.
- Aucun ticket majeur trouvé : renvoie une recommandation basée sur le nombre de tickets créés dans la période indiquée dans la définition de la solution qui est similaire au ticket actuel (n'inclut aucun ticket principal). La période par défaut est fixée au début de la journée précédente.

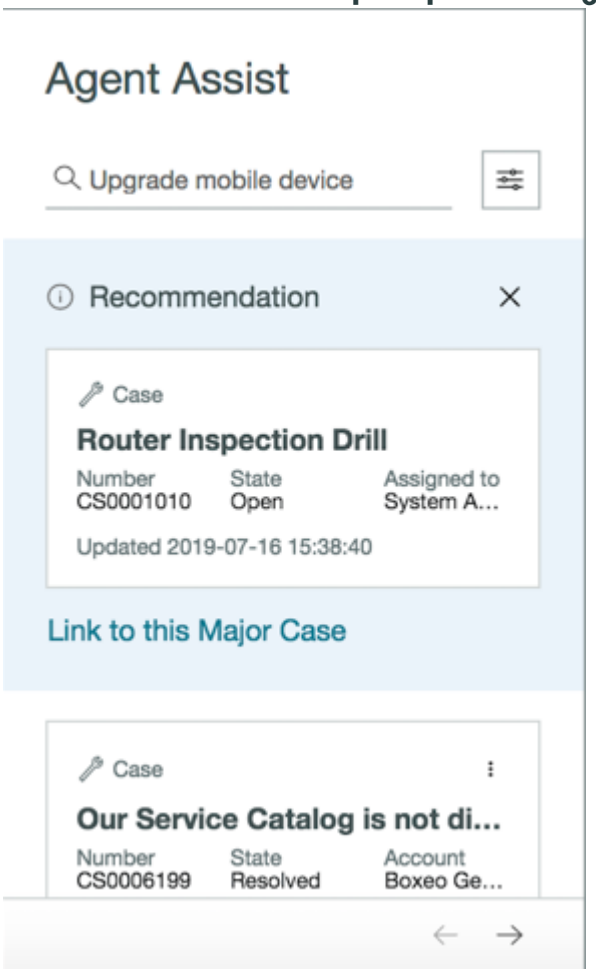
Pour configurer le délai du seuil de définition de solution, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

Si les recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux trouvent un ou plusieurs tickets principaux similaires au ticket actuel, l'onglet Intelligence prédictive affiche ces tickets classés par score de similarité. Le ticket dont le score est le plus élevé est présenté dans une case blanche et avec le titre **Ticket principal**. Il comprend également une action d'utilisateur permettant de lier le ticket actuel au ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandation de ticket principal de Intelligence prédictive

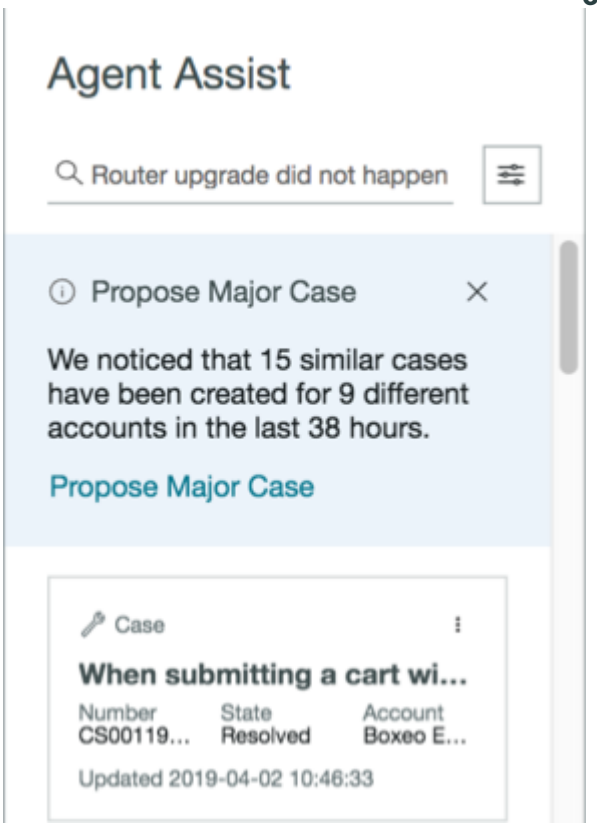


Si les recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux trouvent des tickets similaires au ticket actuel, mais aucun ticket principal, l'onglet Intelligence prédictive affiche une recommandation dans une case bleue. Celle-ci offre la possibilité de proposer le ticket actuel comme un candidat de ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandation de ticket similaire dans l'onglet Intelligence prédictive



Les recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux :

- Utilisent la solution de la définition d'apprentissage machine des recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux.
- Incluent certaines propriétés qui offrent aux clients des options de personnalisation, notamment pour le titre de la recommandation et le message qui s'affiche dans l'onglet Intelligence prédictive.
- Incluent la définition potentielle de tendance **Ticket principal potentiel**.

  Cette définition fixe le seuil pour :

  - Recherche du nombre de comptes distincts auxquels les tickets doivent appartenir pour une recommandation de problème majeur. La valeur par défaut est de 3.
  - Nombre de tickets similaires qui doivent être renvoyés par la définition de solution pour une recommandation de problème majeur à l'aide d'un script. La valeur par défaut est de 10.

Définitions de la solution de similarité

La fonction de recommandation de ticket similaire utilise plusieurs définitions de solution de Intelligence prédictive pour des modèles de similarité.

Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**. Les définitions de solutions suivantes sont fournies avec la fonctionnalité de ticket/recommandation similaire.

- Tous les tickets similaires (ml_sn_global_all_similar_cases)
- Tickets résolus recommandés (ml_sn_global_recommended_resolved_cases)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tickets ouverts recommandés (ml_sn_global_recommended_open_cases)
- Détecteur de problèmes majeurs (ml_sn_global_major_issue_detector)

Plusieurs des ressources supplémentaires de recherche contextuelle utilisées par la fonctionnalité de ticket/recommandation similaire sont associées à ces définitions de solutions. Les agents peuvent sélectionner ces ressources de recherche et accéder aux tickets renvoyés par ces définitions de solutions de similarité.

Information associée

Créer et former une solution de similarité

Actions d'utilisateur pour les tickets similaires

Les agents du service client et les gestionnaires des problèmes majeurs peuvent utiliser la fonctionnalité de recommandation de ticket similaire pour lier des tickets, copier des informations sur la résolution, proposer des candidats de ticket principal et ajouter des tickets aux tickets principaux existants.

Actions et résultats de l'utilisateur

Action de l'utilisateur	Description	Action d'interface utilisateur	Résultat
L'agent du service client peut lier le ticket actuel à un ticket similaire	• **Espace de travail d'agent** : l'onglet Intelligence prédictive affiche une liste de tickets similaires classés par score de similarité. • **Plateforme** : la section Résultats de recherche connexes du formulaire de ticket affiche une liste de tickets similaires classés par score de similarité.	• Espace de travail d'agent : sélectionnez le menu Plus d'actions d'interface utilisateur, puis **Lien vers le ticket**. • Plateforme : sélectionnez le ticket souhaité dans la liste des résultats de recherche, puis sélectionnez **Lien vers le ticket**.	Le ticket actuel est lié comme enfant au ticket similaire.
L'agent du service client peut copier les informations sur la résolution d'un ticket résolu sélectionné dans le ticket actuel.	**Espace de travail d'agent** : l'onglet Intelligence prédictive affiche une liste de tickets similaires résolus classés par score de similarité.	Espace de travail d'agent : sélectionnez le menu Plus d'actions d'interface utilisateur et sélectionnez **Copier la résolution**.	Copie le code et les notes de résolution du ticket similaire dans le ticket actuel. **Remarque :** assurez-vous d'enregistrer l'enregistrement de ticket actuel.
L'agent du service client peut proposer un candidat de ticket principal	**Espace de travail d'agent** : l'onglet Intelligence	Espace de travail d'agent : sélectionnez	Le ticket actuel est proposé comme problème majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions et résultats de l'utilisateur (suite)

Action de l'utilisateur	Description	Action d'interface utilisateur	Résultat
Remarque : la définition de solution de similarité Détecteur des problèmes principaux doit être activée.	prédictive affiche une recommandation de problème majeur avec le message suivant : « Nous avons remarqué que (x) tickets similaires ont été créés pour (y) comptes différents dans les (z) dernières heures. Proposer ce ticket comme problème majeur ? »	le lien **Proposer un ticket principal** .	
Le gestionnaire des problèmes majeurs peut associer le ticket actuel à un ticket principal **Remarque :** la définition de solution de similarité Détecteur des problèmes principaux doit être activée.	**Agent Workspace** : l'onglet Intelligence prédictive répertorie un ou plusieurs tickets principaux similaires au ticket actuel, classés par leur score de similarité.	Espace de travail d'agent : sélectionnez le menu Plus d'actions d'interface utilisateur et sélectionnez **Lien vers ce problème majeur**.	Le ticket actuel est ajouté comme enfant au ticket principal.

Information associée

Similarity solutions

Délai de résolution d'un ticket estimé

L'apprentissage machine dans Customer Service Management facilite la résolution du ticket en prévoyant le délai estimé pour résoudre un ticket.

L'apprentissage machine prédit le temps estimé de résolution d'un ticket (ETTR) en fonction des attributs d'un ticket, tels que sa brève description, sa catégorie, sa priorité et son groupe d'affectation. Pour plus d'informations sur la configuration de la définition de régression de l'apprentissage automatique pour l'ETTR, consultez Configurer le délai estimé par défaut pour résoudre une définition de régression de ticket.

Activation

Cette fonctionnalité est disponible en activant le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence prédictive .

Les agents doivent activer le composant de ruban **Temps de résolution**, qui affiche l'ETTR, pour le consulter dans CSM Agent Workspace ou dans l'espace de travail configurable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM. Pour plus d'informations, consultez et Afficher le délai de résolution du composant de rubanTemps de résolution estimé.

Configurer les paramètres pour une estimation du temps de résolution des valeurs

Après la mise à niveau, configurez des paramètres pour afficher la colonne **Délai de résolution de la valeur numérique** dans le rapport de ticket pour les tickets plus anciens et déterminez les informations qui s'affichent.

Avant de commencer

Vous devez avoir un délai estimé par défaut formé pour résoudre une solution de régression de ticket. Pour plus d'informations, voir Configurer le délai estimé par défaut pour résoudre une définition de régression de ticket.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Script correctif**.
2. Sélectionnez le script correctif **Remplir les valeurs TTR numériques**.
3. **Facultatif :** Modifiez les valeurs des paramètres par défaut.
   - `LookBackPeriodInMonths` : le nombre de tickets des mois passés à examiner. La valeur par défaut est 15 mois.
   - `report.setLimit` : le nombre maximal d'enregistrements à examiner. La valeur par défaut est 150 000.
4. Cliquez sur **Exécuter le script correctif** pour renseigner les valeurs de délai estimé prises pour résoudre les tickets plus anciens.
5. Exécutez le script à l'écran ou exécutez-le en arrière-plan.
   - Pour afficher le script qui s'exécute à l'écran, cliquez sur **Continuer**.
   - Pour exécuter le script en arrière-plan, cliquez sur **Continuer en arrière-plan**.

Configurer le délai estimé par défaut pour résoudre une définition de régression de ticket

Le délai estimé pour résoudre une définition de régression de ticket est disponible par défaut. Vous pouvez modifier les valeurs par défaut des champs de ticket, de la chronologie des tickets et de la fréquence d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le délai estimé pour résoudre une définition de ticket est disponible par défaut. Vous pouvez former cette définition disponible pour terminer une solution et faire des prédictions. Vous pouvez modifier certains des paramètres par défaut, tels que les champs, un filtre et la fréquence de formation. Pour plus d'informations sur la création et la formation d'une solution, consultez les rubriques suivants.

Créer et former une solution de régression.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur **Temps de résolution d'un ticket estimé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'écran de définition de régression, le champ **Table** est rempli automatiquement avec la table Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]. Le champ **Champ de sortie** est rempli automatiquement avec le délai nécessaire pour résoudre un ticket, en secondes.

Remarque :
Si vous avez passé la mise à niveau, vous devez exécuter un script correctif afin que la colonne **Délai de résolution de la valeur numérique** affiche les valeurs pour les tickets plus anciens. Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres pour une estimation du temps de résolution des valeurs.

3. Pour modifier, ajouter ou supprimer des attributs de ticket, modifiez les valeurs par défaut dans le champ **Champs**.
   Les attributs de ticket par défaut sont Brève description, Catégorie, Groupe d'affectation, Affecté à, Priorité, Produit, Canal, Compte, Service, Contact, Contrat et Description. Ces détails sont sélectionnés à partir de l'enregistrement de ticket.
4. Modifiez le champ **Filtre** si vous souhaitez modifier le nombre de tickets des mois passés à examiner.
   La valeur par défaut est 15 mois.
5. Modifiez le champ **Fréquence de formation** si vous souhaitez modifier la fréquence de formation.
   La valeur par défaut est tous les 30 jours.
6. Mettez à jour les changements que vous avez apportés ou mettez à jour et reformez la solution.
   - Pour mettre à jour les changements que vous avez apportés, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour mettre à jour et reformer la solution, cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.

Afficher le délai de résolution du composant de ruban

Activez la **carte d'expérience ETTR** afin de pouvoir afficher le délai de résolution du composant de ruban dans vos espaces de travail CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le composant de ruban Temps de résolution est disponible par défaut et peut être affiché dans CSM Agent Workspace et dans l'espace de travail configurable CSM. Vous devez activer le composant dans CSM Agent Workspace avant de l'activer dans l'espace de travail configurable CSM.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Paramètres de ruban de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez n'importe quel enregistrement ayant la valeur de table **Ticket [sn_customerservice_case].**
3. Augmentez ou réduisez les valeurs dans la colonne de largeur pour faire en sorte que la largeur combinée totale de tous les composants soit de 12 ou moins.

   Remarque :
   Si le total est déjà supérieur à 12, réduisez les valeurs pour les autres composants avant de modifier la valeur de la **carte d'expérience ETTR**.

4. Sélectionnez **la carte d'expérience ETTR**.
5. Sélectionnez **Actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la section de formulaire **Attributs du composant du ruban** , modifiez les composants tels que le **titre** de la carte et le **message d'informations** , selon vos besoins.

Remarque :

- Vous pouvez voir que le nom de la solution est pré-rempli avec le nom par défaut.
- La même procédure s'applique pour activer la **carte d'expérience ETTR** dans l'espace de travail configurable CSM. Vous devez activer la **carte d'expérience ETTR** dans CSM Agent Workspace avant de l'activer dans l'espace de travail configurable CSM. Accédez à la **Cadre de travail de l'expérience utilisateur** > **Paramètres de configuration du ruban** et activez. La section **Attributs du composant de ruban** n'est pas disponible pour modification.

Intelligence prédictive pour la gestion des tickets

Aidez les agents à créer des tickets en n'exigeant qu'un minimum d'informations, comme la brève description, et en prédisant les valeurs pour la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation.

Depuis Agent Workspace ou depuis l'interface de la plateforme, les agents peuvent utiliser cette fonctionnalité lors de la création de ticket en fournissant la brève description. En fonction des informations saisies dans le champ **Brève description** , la fonctionnalité Intelligence prédictive prédit la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation, et achemine le ticket vers la bonne file d'attente.

Module d'extension

Le module d'extension Predictive Intelligence pour Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml) fournit des options d'intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle. Ce module d'extension permet aux clients d'exploiter des algorithmes d'apprentissage machine pour rechercher des tickets associés dans CSM. Ce module d'extension nécessite :

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml)

Le module d'extension Predictive Intelligence pour Gestion du service clientèle est activé automatiquement pour les nouveaux clients Orlando. Les clients existants qui se mettent à niveau vers la version d'Orlando doivent activer ce module d'extension manuellement.

Définitions des solutions

Intelligence prédictive inclut les définitions de solutions suivantes pour la gestion des tickets :

- Catégorisation de ticket CSM
- Affectation de ticket CSM
- Ordre de priorité des tickets CSM

Une définition de solution prédit un ou plusieurs champs de sortie en fonction d'un champ d'entrée configuré. Au moins une définition de solution doit être active pour pouvoir utiliser Intelligence prédictive avec Gestion du service clientèle.

Pour plus d'informations, consultez Définitions de solutions Predictive Intelligence pour CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier

Intelligence prédictive inclut également les règles métier pour Gestion du service clientèle :

- Prédiction basée sur les tickets par défaut
- Mettre à jour les résultats de prédiction

Pour plus d'informations, consultez Définitions de solutions Predictive Intelligence pour CSM.

Points d'extension

La fonctionnalité Intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle comprend le point d'extension **CSMPredictionService**. Ce point d'extension contient une méthode qui renvoie les informations suivantes :

- La liste des définitions de solutions qui sont utilisées pour prédire les valeurs de champ lors de la création d'un ticket.
- Le traitement des champs prédits en fonction des valeurs des champs d'entrée.

L'administrateur système peut utiliser ce point d'extension pour personnaliser les définitions de solutions.

Configurer Intelligence prédictive pour la gestion des tickets

Activez le module d'extension Intelligence prédictive, ainsi que la propriété système et le script client connexes, pour utiliser Intelligence prédictive avec Gestion du service clientèle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Activez le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml).
2. Activez la propriété **Activer/désactiver la prédiction pour le ticket** (*sn_customerservice.case.mlpredictor.enable*).
   a. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés.**
   b. Cochez la case **Activer/désactiver la prédiction pour le ticket**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Activez le script client **Prédire les valeurs de ticket**.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts clients**.
   b. Cliquez sur **Prédire les valeurs de ticket** dans la liste Scripts clients.
   c. Cochez la case **Actif**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser Intelligence prédictive pour la gestion des tickets

Les agents peuvent utiliser Intelligence prédictive pour prédire les valeurs des champs configurés lors de la création d'un ticket du service client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un ticket, la fonctionnalité Intelligence prédictive prédit les valeurs des champs configurés en fonction de la brève description.

Remarque :
Si vous mettez à jour le ticket, les valeurs de ces champs ne sont pas prédites à nouveau.

Procédure

1. Créez un ticket.
2. Saisissez les informations dans le champ **Brève description**, puis accédez au champ suivant.

   Le système s'appuie sur ces informations pour prédire les valeurs des champs **Priorité**, **Groupe d'affectation** et **Catégorie**.

   Remarque :
   Si le système ne peut pas prédire les valeurs en fonction de la brève description, ces champs restent vides.

3. **Facultatif :** Modifiez les valeurs dans les champs prédits si nécessaire ou saisissez des valeurs pour les champs où Intelligence prédictive a ignoré la prédiction.
   Le système ne remplace pas les valeurs saisies par l'utilisateur pour les champs prévus.

Mettre à jour les tickets auxquels il manque des prédictions de champ

Consultez la liste des tickets ouverts pour lesquels la prédiction de la catégorie, de la priorité ou du groupe d'affectation a été ignorée par la fonctionnalité Intelligence prédictive.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si Intelligence prédictive ne peut pas prédire un ou plusieurs attributs de ticket pour un ticket, les agents et administrateurs du service client peuvent mettre à jour ces informations après la création du ticket. Par exemple, la brève description n'inclut peut-être pas assez de détails pour faire une prédiction.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Tickets** > **Tickets ignorés par Intelligence prédictive**.
2. Sélectionnez un ticket dans la liste.
3. Fournissez les informations manquantes et cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les notifications de réponse automatique

Configurez la fonctionnalité réponse automatique pour partager le contenu pertinent dans les notifications par e-mail pour la déviation des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous installez et activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml), les modules d'extensions connexes suivants sont également activés :

- Module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice)
- Module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml)
- Module d'extension Email Notification Script for Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script)

Vous pouvez également configurer la fonctionnalité réponse automatique pour des tâches autres que les tickets de service client. Pour plus d'informations, consultez Configurer le répondeur automatique pour les tâches autres que les tickets.

Procédure

1. Suivez les étapes de ce lien : Activer le répondeur automatique.
2. Suivez les étapes de ce lien : Former la solution de similarité pour la recherche du contenu de notification de réponse automatique.
3. **Facultatif :** Suivez les étapes indiquées dans ce lien : Configurez le contexte de recherche du répondeur automatique.
4. **Facultatif :** Suivez les étapes de ce lien : Limiter le nombre d'articles dans les notifications de répondeur automatique pour les tickets.
5. **Facultatif :** Suivez les étapes de ce lien : Inclure les résultats de la recherche contextuelle avancée dans les notifications de répondeur automatique.

   Remarque :
   par défaut, tous les articles de la base de connaissances consultés au cours des 30 derniers jours par l'utilisateur ne sont pas inclus dans la notification par e-mail. Vous pouvez utiliser le point d'extension `getViewedContent` pour modifier le filtre en fonction de la durée du dernier contenu visualisé.

6. **Facultatif :** Suivez les étapes de ce lien : Activer les recommandations de recherche de texte dans les notifications de répondeur automatique.
7. **Facultatif :** Suivez les étapes de ce lien : Inclure les tickets journalisés à l'aide de canaux de communication spécifiés dans les notifications de répondeur automatique.
8. **Facultatif :** Suivez les étapes de ce lien : Inclure les articles de la base de connaissances des portails personnalisés dans les notifications de répondeur automatique.

   Remarque :
   Lorsque vous configurez la fonctionnalité réponse automatique pour utiliser un portail personnalisé, la configuration par défaut du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal n'est pas utilisée. Assurez-vous d'utiliser cette configuration lorsque vous possédez votre propre portail personnalisé et que vous ne souhaitez pas utiliser le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal.

Information associée

Utilisation de la réponse automatique pour les déviations de tickets

Activer le répondeur automatique

Activez la fonctionnalité réponse automatique pour inclure le contenu suggéré pour la déviation des tickets dans les notifications par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans la section Recommandations de réponse automatique, activez la case à cocher de la propriété **Activer les recommandations de réponse automatique** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Former la solution de similarité pour la recherche du contenu de notification de réponse automatique

Mettre à jour et former une définition de solution de similarité pour permettre à la fonctionnalité réponse automatique de suggérer du contenu en comparant la brève description d'un ticket de service client à celles des articles de la base de connaissances existants.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une définition de solution de similarité collecte et compare vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. La solution de similarité Similar Knowledge Articles All sélectionne les articles de la base de connaissances pour les tickets de service client à partir des bases de connaissances prédéfinies dans le Consumer Service Portal et le Customer Service Portal. Pour sélectionner des articles de la base de connaissances à partir de n'importe quelle base de connaissances personnalisée dans un portail ou à partir d'une base de connaissances dans n'importe quel portail personnalisé, vous devez modifier cette solution de similarité.

Pour qu'une solution de similarité fonctionne correctement, la table Knowledge [kb_knowledge] dans la vue de base de données Knowledge View [sn_customerservice_knowledge_view] doit avoir au moins le nombre requis d'enregistrements défini dans la configuration de votre instance ServiceNow. Le nombre minimal par défaut requis est 10 000.

Si le module d'extension Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) est activé, les tables pour les modèles d'article de la base de connaissances (tels que FAQ, How to, What is, KCS Article) sont également ajoutées à la vue de base de données Knowledge View [sn_customerservice_knowledge_view]. Pour qu'une solution de similarité affiche les résultats de chaque type de modèle, chacune des tables pour le type de modèle doit avoir au moins le nombre d'enregistrements requis. Si une table n'a pas le nombre d'enregistrements requis, vous risquez de ne pas voir les résultats de cette table. Pour plus d'informations, consultez la prise en charge de la vue de base de données pour Intelligence prédictive .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste des définitions de similarités, recherchez et sélectionnez la définition de la solution Similar Knowledge Articles All (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles).
3. Sur le formulaire de définition de similarité, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les articles de la base de connaissances.

Remarque :
Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur l'application Customer Service, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

Formulaire de définition de similarité

Champ	Description
Étiquette	Nom unique de votre solution de similarité.
Corpus de mots	Définit les articles et les tickets de la base de connaissances sélectionnés. Par défaut, le corpus de mots **Tous les articles et tickets** est disponible pour rechercher des articles similaires de la base de connaissances à une brève description du ticket de service client. **Remarque :** Modifiez le corpus de mots pour utiliser la base de connaissances définie pour votre portail. Si vous avez défini des tables personnalisées pour les articles de la base de connaissances et les modèles d'article, vous devez inclure leurs champs dans le contenu du corpus de mots. Pour plus d'informations sur le corpus de mots et le contenu du corpus de mots, voir Création d'un corpus de mots .
Table	Vue de table ou de base de données qui contient les enregistrements d'articles de la base de connaissances. Définissez la valeur sur la base de données Knowledge View [sn_customerservice_knowledge_view] sauf si vous utilisez une vue de table ou de base de données différente pour stocker des articles de la base de connaissances. Cette vue de base de données joint les tables Knowledge [kb_knowledge], What Is [kb_template_what_is], How To [kb_template_how_to], FAQ [kb_template_faq] et KCS Article [kb_template_kcs] pour afficher tous les champs dans un article de la base de connaissances. Une fois que vous avez affecté une valeur de table, le nombre d'enregistrements qui correspondent aux conditions de filtre est affiché sous forme de lien. **Remarque :** Les tables What Is [kb_template_what_is], How To [kb_template_how_to], FAQ [kb_template_faq] et KCS Article [kb_template_kcs] sont disponibles uniquement si le module d'extension Knowledge Management Advanced est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Gestion des connaissances avancée .
Champs	Champs de la vue de base de données Knowledge View [sn_customerservice_knowledge_view] sélectionnés pour une comparaison de similarité avec la brève description du ticket. Les champs doivent être les mêmes que ceux que vous définissez pour le contenu du corpus de mots.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Filtre	Conditions de filtre appliquées sur la vue de base de données pour filtrer les enregistrements d'articles de la base de connaissances pour les recommandations réponse automatique. Cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** pour appliquer des conditions aux enregistrements de champ que vous utilisez comme base pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, pour le Customer Service Portal, vous définissez une condition de filtre **[Workflow] [is] [Publié] AND [Base de connaissances] is [service client]**. Pour un portail personnalisé, vous sélectionnez la base de connaissances du portail personnalisé dans la condition **[Base de connaissances]**.
Table de test	Table qui contient les enregistrements de tickets que vous souhaitez comparer avec les enregistrements d'articles de la base de connaissances. Définissez la valeur sur la table Ticket [sn_customerservice_case] sauf si vous utilisez une table différente pour stocker les enregistrements de tickets.
Champs de test	Champs du ticket sélectionné pour la correspondance de similarité avec les champs de l'article de la base de connaissances. Par défaut, le champ de description courte d'un ticket de service client est utilisé pour la correspondance de similarité avec les champs de l'article de la base de connaissances.
Langue de traitement	Langue dominante du jeu de données que vous entraînez sur la définition de la solution. Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** Le terme « traitement » indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes peuvent inclure la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Termes courants dans la langue de traitement qui sont exclus de la recherche, comme les prépositions. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche par défaut.
Fréquence de la formation	Fréquence à laquelle le modèle de la définition de la solution de similarité doit être ré-entraîné.
Fréquence de mise à jour	Fréquence à laquelle les nouveaux enregistrements doivent être inclus dans le modèle pour la définition de la solution de similarité.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de similarité .

4. **Facultatif :** Dans la liste connexe du calendrier des demandes de formation, mettez à jour la planification pour la formation de la définition de solution Similar Knowledge Articles All.
Par défaut, le calendrier de la demande de formation est **Périodique** et s'exécute tous les 30 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
6. Ouvrez la définition de solution Similar Knowledge Articles All (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles), puis, dans la vue connexe des solutions ML, consultez la progression de la solution de formation dans la colonne **Progression**. Lorsque la **Progression** est de 100 %, dans la liste connexe des solutions ML, vous pouvez inclure du contenu plus utile dans la notification réponse automatique en passant en revue les exemples de similarité en fonction du score de similarité et en mettant à jour la valeur de seuil du score de similarité.
7. **Facultatif :** Mettez à jour le seuil du score de similarité.
   a. Dans la colonne **Actif**, cliquez sur le lien de la solution.
   b. Passez en revue les exemples de similarité en cliquant sur le lien connexe **Exemples de similarité** dans le formulaire de la solution ML.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner les exemples de similarité des solutions .
   c. Dans la liste connexe des statistiques de la solution sur le formulaire de la solution ML, saisissez la valeur requise dans le champ **Seuil du score de similarité**, cliquez avec le bouton droit sur le formulaire de la solution ML, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

Résultats

Lorsque la solution est terminée, les articles similaires de la base de connaissances aux champs sélectionnés pour un ticket de service client sont envoyés en tant que recommandations réponse automatique.

Information associée

Modèles d'articles de la base de connaissances

Configuration du contexte de recherche pour répondeur automatique

Vous pouvez configurer le contexte de recherche prédéfini pour les tickets de service client afin d'inclure les ressources de recherche pertinentes dans les notifications par e-mail réponse automatique.

Le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml) inclut le contexte de recherche **Case Email Autoresponder KB search** prédéfini pour les tickets de service client configurés pour une utilisation dans la fonctionnalité réponse automatique. Ce contexte de recherche utilise le chercheur d'articles de la base de connaissances de recherche prédéfini qui fournit des articles de la base de connaissances comme résultats de recherche.

Par défaut, le contexte de recherche **Case Email Autoresponder KB search** inclut les résultats de recherche contextuelle basés sur Intelligence prédictive. Vous pouvez modifier ce contexte de recherche pour inclure des ressources supplémentaires. Pour plus d'informations, voir Définir un contexte de recherche .

Remarque :
Pour fournir d'autres recommandations pertinentes pour résoudre un ticket de service client lorsque les résultats Predictive Intelligence sont insuffisants ou non disponibles, vous pouvez également activer les recommandations de recherche de texte dans la notification par e-mail réponse automatique. Pour plus d'informations, consultez Activer les recommandations de recherche de texte dans les notifications de répondeur automatique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limiter le nombre d'articles dans les notifications de répondeur automatique pour les tickets

Envoyez les articles de la base de connaissances les plus pertinents dans les notifications réponse automatique pour les tickets de service client en limitant le nombre d'articles de la base de connaissances inclus.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.
- Définissez le périmètre de l'application sur Customer Service à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Rechercher un ticket [sn_customerservice_case].
3. Cliquez sur le lien du **ticket [sn_customerservice_case]** dans la colonne **Nom** correspondant à la ligne contenant le contexte de recherche **Case Email Autoresponder KB Search**.
4. Dans la liste connexe des configurations d'e-mail, double-cliquez sur la valeur dans la colonne Limite pour la ligne **Recommandations de réponse automatique du ticket**.
5. Saisissez le nombre maximal d'articles de la base de connaissances que vous souhaitez inclure dans les notifications par e-mail pour les réponse automatique tickets du service clientèle et cliquez sur l'icône Enregistrer (icône
   La valeur limite maximale autorisée est 20. Si vous saisissez une valeur limite supérieure à 20, la notification par e-mail réponse automatique inclut jusqu'à 20 articles seulement.
6. Dans le formulaire de configuration de table, cliquez sur **Mettre à jour**.

Inclure les résultats de la recherche contextuelle avancée dans les notifications de répondeur automatique

Utilisez des points d'extension scriptés pour inclure les résultats de recherche contextuelle avancés dans les notifications par e-mail pour le contenu suggéré par la fonctionnalité réponse automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.
- Définissez le périmètre de l'application d'Email Notification Script for Contextual Search Results. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Email Notification Script for Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script) installe le script `csm_AdvancedEmailSearchResults`, le script include `CSMAdvancedEmailSearchResults` et les points d'extension `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le script `csm_AdvancedEmailSearchResults` est préconfiguré pour le Customer Service Portal et le Consumer Service Portal.

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer plus facilement les personnalisations sans modifier réellement le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Une implémentation est disponible dans le système de base pour les points d'extension scriptés. Vous pouvez modifier les données et ajouter des champs supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API**, recherchez **sn_adv_emailscript.CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint** et cliquez dessus.
3. Dans le formulaire du point d'extension, sélectionnez un script include pour utiliser les points d'extension `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint`.
   - Modifiez le script existant en allant dans la liste connexe Implémentations et en cliquant sur **CaseAutoresponder**.
   - Créez et enregistrez un script include personnalisé.

     Pour plus d'informations, consultez Enregistrer des includes de script personnalisés par rapport aux points d'extension scriptés.
4. Modifiez le script pour utiliser les points d'extension disponibles via le script include `CSMAdvancedEmailSearchResults`.

   Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Configuration pour l'implémentation de différents points d'extension

Configuration	Implémentation
Incluez un portail personnalisé et recherchez des articles de la base de connaissances associés au portail personnalisé. **Remarque :** s'applique uniquement aux tâches autres que les tickets de service client.	Modifiez le point d'extension `updateSearchRequestConfig` pour inclure le portail personnalisé pour vos tâches autres que les tickets de service client.
Filtrez le contenu selon la durée du dernier contenu visualisé.	Modifiez le point d'extension `getViewedContent` en saisissant la durée du dernier contenu visualisé en jours. **Remarque :** par défaut, tous les articles de la base de connaissances consultés au cours des 30 derniers jours par l'utilisateur ne sont pas inclus dans la notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration	Implémentation
Définir la mise en page des notifications par e-mail.	Modifiez le point d'extension `printSearchResults` pour spécifier une mise en page personnalisée pour les notifications par e-mail réponse automatique.

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Enregistrer des includes de script personnalisés par rapport aux points d'extension scriptés

Enregistrez des includes de script personnalisés par rapport à un point d'extension scripté sélectionné dans le code d'application.

En enregistrant le script personnalisé, vous créez un enregistrement d'instance d'extension qui relie la définition du point d'extension scriptée à son implémentation dans l'include de script personnalisé.

Activer les recommandations de recherche de texte dans les notifications de répondeur automatique

Configurez la fonctionnalité réponse automatique pour envoyer des recommandations qui correspondent à une recherche de texte d'une description brève de ticket pour résoudre un ticket de service client lorsque les résultats de Intelligence prédictive sont insuffisants ou non disponibles.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.
- Définissez le périmètre de l'application sur Email Notification Script for Contextual Search Results à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la fonctionnalité réponse automatique est configurée pour envoyer les résultats de recherche contextuelle en fonction de Intelligence prédictive. Les articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte significative avec la brève description d'un ticket sont envoyés en tant que recommandations réponse automatique.

Vous pouvez configurer la fonctionnalité réponse automatique pour envoyer des recommandations d'articles de la base de connaissances qui correspondent à une recherche de texte de la description courte du ticket lorsque les recommandations envoyées via la fonctionnalité Intelligence prédictive ne sont pas suffisantes ou que la fonctionnalité est désactivée.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Recherchez la propriété `sn_adv_emailscript.textsearch.enable`.
3. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Inclure les tickets journalisés à l'aide de canaux de communication spécifiés dans les notifications de répondeur automatique

Envoyez des notifications par e-mail réponse automatique pour les tickets de service client journalisés à l'aide d'un canal de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Exécutez les tâches suivantes.

- Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.
- Définissez le périmètre de l'application sur Customer Service à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
- Assurez-vous que le canal requis est déjà configuré pour être utilisé. Pour en savoir plus, consultez Configurer les canaux de communication.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la notification de recommandations de réponse automatique de ticket est configurée pour envoyer des notifications par e-mail réponse automatique pour les tickets de service client journalisés à l'aide d'e-mails. Vous pouvez la configurer pour inclure d'autres canaux de communication tels que le Web, le téléphone, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux, la communauté, l'alerte et l'agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Notifications**.
2. Recherchez Recommandations de réponse automatique des tickets.
3. Dans la colonne **Nom**, cliquez sur le lien **Recommandations de réponse automatique des tickets**.
4. Dans le champ **Conditions**, cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** ou **Ajouter une clause "Or"** pour définir la condition de filtre pour un canal de communication.

   Remarque :
   La condition de filtre par défaut est **[Channel] [is] [Email] AND [Active] [is] [true]**.

   Par exemple, pour envoyer des notifications réponse automatique pour les tickets de service client journalisés à l'aide d'un téléphone mobile en plus de l'e-mail, vous pouvez cliquer sur **Ajouter une condition de filtre** et créer la condition **[Channel] [is] [Phone] AND [Active] [is] [true]**.

Inclure les articles de la base de connaissances des portails personnalisés dans les notifications de répondeur automatique

Configurez la fonctionnalité réponse automatique pour suggérer des articles de la base de connaissances à partir d'un portail personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la fonctionnalité réponse automatique est configurée pour suggérer des articles de la base de connaissances du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. Utilisez cette procédure uniquement lorsque vous avez votre propre portail personnalisé et que vous ne souhaitez pas utiliser le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans la zone de texte de l'URL du portail personnalisé **contenant la propriété du paramètre d'article de la base de connaissances** (*sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*), saisissez votre URL de portail personnalisée contenant un paramètre d'article de la base de connaissances tel que sys_kb_id or kb_number. Exemple de format : https://<instance-name>.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_kb_id>
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Après avoir configuré la propriété *sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*, vous devez configurer la définition de solution de similarité Similar Knowledge Articles All afin d'utiliser la base de connaissances du portail personnalisé. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour la recherche du contenu de notification de réponse automatique.

Configurer le répondeur automatique pour les tâches autres que les tickets

Configurez la fonctionnalité réponse automatique afin d'envoyer des ressources utiles pour des tâches autres que les tickets de service client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Exécutez les tâches suivantes.

- Activez le module d’extension Email Notification Script for Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script). Pour plus d’informations, consultez Activer un module d’extension .
- Définissez le périmètre de l'application sur le périmètre de votre table de tâches à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d’informations, voir Sélecteur d’application .
- Vérifiez que vous avez défini un contexte de recherche pour votre tâche afin d’inclure les ressources recommandées dans les réponse automatique notifications par e-mail. Pour plus d’informations, voir Définir un contexte de recherche .
- Vérifiez que vous avez configuré une table pour le contexte de recherche associé à votre tâche. Pour plus d’informations, voir Configurer la table pour une recherche contextuelle .

Procédure

1. Configurez la table Notification [sysevent_email_action] pour que votre tâche utilise le script *csm_AdvancedEmailSearchResults*.
   a. Accédez à la **Notification système** > **Notifications**.
   b. Sélectionnez la table Notification [sysevent_email_action] pour votre tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la liste connexe What it will contain, saisissez `${mail_script:csm_AdvancedEmailSearchResults}` dans le champ **Message HTML**.

d. **Facultatif :** Vérifiez que les notifications ne sont pas envoyées en l'absence de résultats de recherche en entrant la fonction `hasResults()` dans le champ **Condition avancée** de la liste connexe Quand envoyer. La fonction `hasResults()` vérifie si des résultats de recherche existent. Vous pouvez utiliser la valeur de retour de la fonction pour éviter que le système n'envoie une notification par e-mail s'il n'y a pas de résultats de recherche. Pour plus d'informations, consultez Conditions avancées pour les notifications par e-mail .

> **Conseil :**
> Consultez la notification de recommandations de réponse automatique de tickets qui utilise la fonction `hasResults()` pour renvoyer la valeur des résultats de recherche. Pour afficher une notification, accédez à **Notification système** > **Notifications**.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

2. Mappez votre configuration de table de tâches avec la notification par e-mail pour votre tâche.

a. Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.

b. Sélectionnez le lien de configuration de la table de tâches dans la colonne **Nom** correspondant à la ligne contenant le contexte de recherche de votre tâche.

Pour la table que vous configurez, veillez à effectuer les opérations suivantes :

- Formez la solution de similarité pour la table. Pour plus d'informations, consultez Entraîner la solution de similarité pour trouver le contenu des notifications de répondeur automatique.
- Ajoutez la solution de similarité dans l'onglet Configurations des ressources supplémentaires du formulaire Contexte de recherche.

c. Dans la liste connexe Configurations d'e-mail, liez votre configuration de table de tâches à la table Notification [sysevent_email_action].

- Pour créer une autre configuration d'e-mail pour un champ d'utilisateur, sélectionnez **Nouveau**.
- Pour modifier une configuration d'e-mail existante, sélectionnez l'icône Aperçu de la configuration d'e-mail pour la notification par puis dans la fenêtre Configuration d'e-mail, sélectionnez **Enregistrement ouvert**.

d. Dans le formulaire de configuration d'e-mail, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour votre tâche ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Formulaire de configuration d'e-mail

Champ	Description
Notification par e-mail	Sélectionnez la notification par e-mail pour votre tâche.
Champ d'utilisateur	Champ de référence qui permet de restreindre les résultats de recherche envoyés en tant que ressources recommandées dans les notifications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	par e-mail réponse automatique. Par exemple, si vous sélectionnez **Appelant** pour la table Incident [incident], les ressources associées uniquement aux appelants sont ajoutées aux notifications par e-mail réponse automatique. **Remarque :** Il s'agit d'un champ obligatoire pour réponse automatique. Ce champ doit être un champ de référence de la table Utilisateur (sys_user) ou des tables qui étendent la table Utilisateur.
Limite	Nombre maximal de ressources que vous souhaitez inclure dans les notifications par e-mail réponse automatique pour votre tâche. La valeur limite maximale autorisée est 20. Si vous saisissez une valeur supérieure à 20, la notification par e-mail réponse automatique inclut jusqu'à 20 ressources seulement.

e. Mettez à jour ou envoyez le formulaire de configuration d'e-mail.

- Pour une nouvelle configuration, sélectionnez **Soumettre**.
- Pour une configuration existante, sélectionnez **Mettre à jour**.

3. **Facultatif :** Activez les résultats de recherche contextuelle en fonction des recherches de texte en plus des résultats de recherche basés sur Intelligence prédictive à inclure dans les notifications réponse automatique. Pour plus d'informations, consultez Activer les recommandations de recherche de texte dans les notifications de répondeur automatique.
4. **Facultatif :** Configurez un portail personnalisé et incluez des résultats de recherche contextuelle avancés dans les notifications par e-mail.
Pour plus d'informations, consultez Inclure les résultats de la recherche contextuelle avancée dans les notifications de répondeur automatique.

Configurer le libre-service

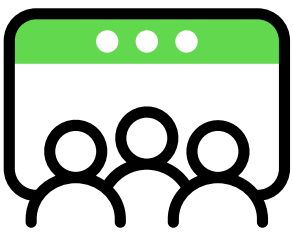
La création d'un portail en libre-service aide les clients à résoudre les problèmes de manière indépendante. Vous pouvez intégrer des fonctionnalités telles que les bases de connaissances, les chatbots et la prise de rendez-vous pour accéder facilement aux informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

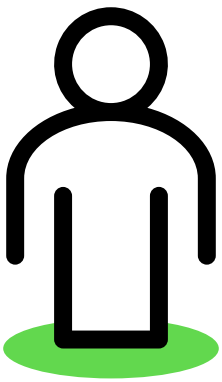
servicenow

Portails Customer Service et Consumer Service



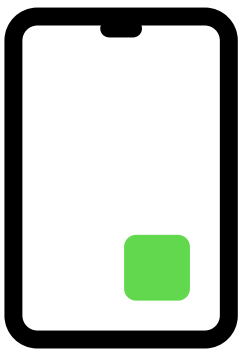
Configurez les portails Customer Service et Consumer Service pour fournir des informations et une assistance à vos clients.

Impressions de la visite



Configurez Expérience de visite un canal de contact pour prendre en charge à la fois l'enregistrement en ligne et l'enregistrement sur site auprès d'un centre de services.

Conversational Appointment Booking



Configurez pour Prise de rendez-vous conversationnelle permettre aux clients de réserver, de replanifier et d'annuler des rendez-vous à partir de conversations d'Agent virtuel.

Communautés



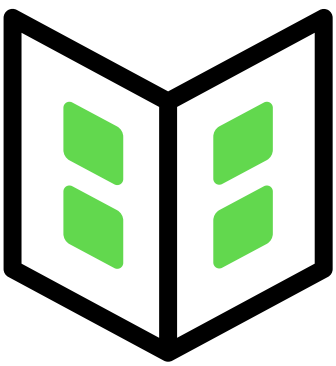
Utilisez les communautés pour interagir, apprendre, partager des connaissances, résoudre les problèmes et rester informé des derniers développements et innovations au sein de l'écosystème Gestion du service clientèle.

Gestion des connaissances



Créez et partagez des bases de connaissances contenant des articles qui fournissent aux utilisateurs des informations, par exemple sur l'auto-assistance, le dépannage et la résolution des tâches.

Catalogue de services

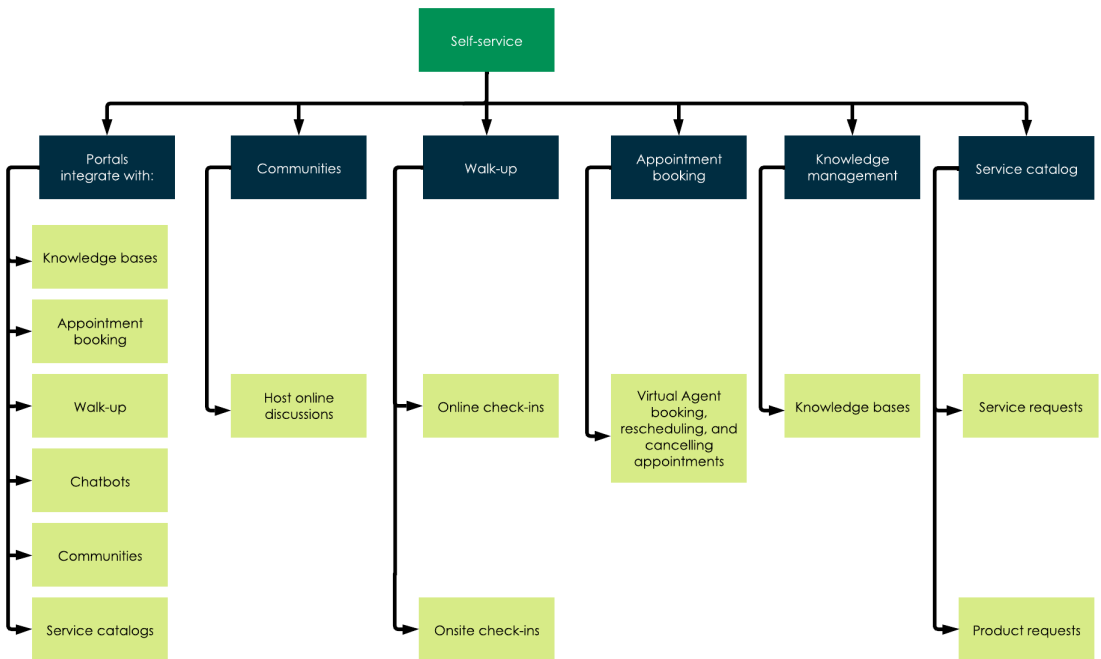


Créez des catalogues de services pour fournir à vos clients des opportunités de libre-service pour demander des éléments tels que des offres de services et produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du libre-service



Portails Customer Service et Consumer Service

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.

Walk-up Experience

Configurez pour Expérience de visite prendre en charge les enregistrements en ligne et sur site dans votre centre de services. Configurez l'expérience pour qu'elle corresponde aux besoins de votre organisation.

Conversational Appointment Booking

Installez et configurez l'application Prise de rendez-vous conversationnelle pour permettre aux clients de réserver, de reporter ou d'annuler des rendez-vous par le biais Agent virtuel de conversations.

Communities

Avec l'application Communautés , vous pouvez communiquer avec vos employés, clients, partenaires et prospects. Partagez vos connaissances et résolvez les problèmes, et restez informé des derniers développements de l'écosystème Gestion du service clientèle . Obtenez des réponses rapides en publiant des questions, en examinant des blogs ou des vidéos et en recherchant des discussions précédentes.

Knowledge Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez et partagez des bases de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances . Utilisez la base de connaissances pour partager des articles qui fournissent à vos utilisateurs des informations, par exemple sur l'auto-assistance, la résolution de problèmes et la résolution de tâches.

Catalogue de services

Utilisez l'application Catalogue de services pour créer et personnaliser des catalogues de services afin que vos clients puissent demander des éléments tels que des services et des offres de produits. En outre, vous pouvez standardiser l'exécution de demande pour maintenir la précision et la disponibilité des éléments dans les catalogues.

Configurer les Customer Service Portal et Consumer Service Portal

Configurez les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour fournir des informations et une assistance à vos clients.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les Customer Service Portal et Consumer Service Portal sont des portails Web en libre-service basés sur l'application Service Portal de ServiceNow.

Le Customer Service Portal prend en charge vos clients B2B (Business-to-Business) et le Consumer Service Portal prend en charge vos clients B2C (Business-to-Consumer).

Utilisez les portails pour fournir des informations et une assistance à vos clients. Les portails fournissent un format de base que les clients peuvent utiliser pour rechercher des informations ou demander de l'aide à un agent du service client. Ils incluent les fonctionnalités suivantes :

- Un en-tête avec des liens vers différentes activités de clients.
- Une fonctionnalité de recherche que les clients peuvent utiliser pour rechercher des informations à partir de plusieurs référentiels.
- Des liens vers des sources d'informations comme la base de connaissances, la communauté des utilisateurs et l'assistance client.

Remarque :
Le Customer Service Portal est automatiquement installé lorsque vous activez le module d'extension Customer Service.

Pour activer le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Customer Service Portal (B2B) ou Consumer Service Portal (B2C), affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration du Consumer Service Portal et consommateur

Tâche	Description
Personnaliser le Customer Service Portal	Personnalisez le Customer Service Portal de sorte qu'il réponde à vos besoins
Activer le Consumer Service Portal	Activer le module d'extension Consumer Service Portal.
Personnaliser Consumer Service Portal	Personnalisez le Customer Service Portal de sorte qu'il réponde à vos besoins

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Portail de services

Activer les portails Consumer Service et Customer Service

Activez les modules d'extension du portail pour utiliser le portail Consumer Service et le portail Customer Service.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'application ServiceNow Store ou **Tout** > **Définitions des systèmes** > **Modules d'extension** dans l'application CSM .
2. Installez l'un des modules d'extension suivants.

3. Sélectionnez **Activer**.

Personnaliser les Customer Service Portal et Consumer Service Portal

Personnalisez les Customer Service Portal et Consumer Service Portal de sorte qu'ils répondent à vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tout** > **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 service clientèle sa propre apparence. Le thème Next Experience des portails est disponible pour les portails Customer Service et Consumer Service.
- 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 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 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 Recherche IA pour le portail Customer Service et le portail Consumer Service

Vous devez configurer le portail Customer Service et le portail Consumer Service à utiliser Recherche IA.

Avant de commencer

Vous devez installer un portail CSM ou CSP et l'intégration de Recherche IA pour les portails CSM et CSP.

Rôle requis : admin, sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherche IA est inactif par défaut et vous devez l'activer en mettant à jour l'enregistrement du portail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails** et ouvrez un enregistrement de portail.
2. Sélectionnez **Support clientèle** pour le portail CSM ou sélectionnez **Service clientèle** pour le portail CSP.
3. Cochez la case **Activer AI Search**.
4. Dans le champ **Application de recherche** , recherchez et sélectionnez **Application de recherche par défaut du portail CSM** ou **Application de recherche par défaut du portail CSP** pour les portails CSM et CSP respectivement.
   Une configuration de l'application de recherche définit les paramètres d'expérience de recherche, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Une configuration de l'application de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez sélectionner une configuration différente si nécessaire.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Application de recherche** sur le formulaire. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs à un formulaire, reportez-vous à la section Configuring the form layout .

5. Dans le champ **Configuration des résultats** de la recherche, recherchez et sélectionnez **Recherche sur le portail CSM** ou **Recherche sur le portail CSP**.
   Une configuration des résultats de recherche définit la façon dont les résultats de recherche sont affichés. Une configuration des résultats de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez sélectionner une configuration différente si nécessaire.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Configuration des résultats de recherche** sur le formulaire. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs à un formulaire, reportez-vous à la section Configuring the form layout .

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Accédez aux **cartes de routage des pages** et activez la carte de routage de la **page d'accueil Recherche IA CSM** pour CSM et la page d'accueil **Recherche IA CSP** pour CSP, car elles sont inactives par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer AI Search dans les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour les utilisateurs non authentifiés

Un administrateur active les widgets AI Search afin que les utilisateurs invités se connectant au Customer Service Portal et au Consumer Service Portal puissent utiliser la fonctionnalité AI Search.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vous devez configurer AI Search pour les Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Pour plus d'informations, voir Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez activer la recherche de suggestion automatique pour que les utilisateurs non authentifiés utilisent la fonctionnalité Recherche IA. Pour plus d'informations sur les widgets, voir Widget Recherche de suggestion automatique .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Widgets**.
2. Recherchez **Recherche de suggestion automatique**.
3. Cliquez sur **Recherche de suggestion automatique**.
4. Cochez la case **Public**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Répétez les étapes pour le widget **AI Search Assist**.

Recherche IA Assistant pour les utilisateurs externes authentifiés

Activez Recherche IA Assist dans les portails Customer Service et Consumer Service pour les utilisateurs externes authentifiés disposant du rôle snc_external.

Configurer Recherche IA les actions de l'assistant pour les utilisateurs externes authentifiés

Activez les actions d'assistant Recherche IA pour rechercher des articles de la base de connaissances dans le portail Customer Service et le portail Consumer Service. Elle s'applique aux utilisateurs externes authentifiés ayant le rôle snc_external.

Avant de commencer

Activer Customer Service Management

Vous devez configurer Recherche IA pour le portail Customer Service et le portail Consumer Service. Pour plus d'informations, voir Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Vous devez activer la recherche et Recherche IA l'assistance de suggestion automatique pour que les utilisateurs externes authentifiés utilisent la fonctionnalité Recherche IA. Pour plus d'informations sur les widgets, consultez Widget de recherche de suggestion automatique et Assistant de recherche IA .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Services Web basés sur un script** > **API REST basées sur un script**.
2. Sur la page API REST scriptées, recherchez et sélectionnez **Action de l'assistant de recherche IA (API interne**).
3. Sur la page Actions de l'assistant de recherche IA (API interne), dans la liste connexe Ressources, sélectionnez **Ordre [sc_cat_item].**
4. Sur la page Commande [sc_cat_item], dans l'onglet **Sécurité** , procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Authentification requise** pour activer l'authentification.
   b. Décochez la case **Exige un SNC interne** pour désactiver la fonctionnalité.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sur la page Actions de l'assistant de recherche IA (API interne), dans la liste connexe Ressources, sélectionnez **Résoudre mon problème**.
6. Sur la page Résoudre mon problème, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Authentification requise** pour activer l'authentification afin d'accéder à la ressource.
   b. Décochez la case **Exige un SNC interne** .
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer Recherche IA Assist dans le portail Customer Service et le portail Consumer Service pour les utilisateurs externes authentifiés

Activez l'assistant Recherche IA pour rechercher des articles de la base de connaissances dans le portail Customer Service et le portail Consumer Service. Elle s'applique aux utilisateurs externes authentifiés avec snc_external rôle.

Avant de commencer

Activer Customer Service Management

Vous devez configurer Recherche IA pour le portail Customer Service et le portail Consumer Service. Pour plus d'informations, voir Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Vous devez activer la recherche et Recherche IA l'assistant de suggestion automatique pour que les utilisateurs externes authentifiés utilisent cette Recherche IA fonctionnalité. Pour plus d'informations sur les widgets, consultez Widget de recherche de suggestion automatique et Assistant de recherche IA .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Services Web basés sur un script** > **API REST basées sur un script**.
2. Sur la page API REST basées sur un script, recherchez et sélectionnez **Assistant de recherche IA (API interne).**
3. Sur la page Assistant de recherche IA (API interne), dans la liste connexe Ressources, sélectionnez **Rechercher**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sur la page de recherche, dans l'onglet **Sécurité** , procédez comme suit :
   - Sélectionnez **l'option Authentification requise** pour activer l'authentification afin d'accéder à la ressource.
   - Décochez la case **Exige un SNC interne** .
   - Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer la page de ticket standard pour les clients de mise à niveau

Si vous avez mis à niveau votre instance, redirigez la page de ticket vers la page standard_ticket dans Service Portal et affichez les demandes sur la page de ticket standard.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour les nouveaux clients, la page de ticket standard est activée par défaut. Pour les clients de mise à niveau, vous devez l'activer.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Recherchez les cartes d'acheminement des tickets Customer Service Management.
3. Définissez la valeur sur **vrai** dans la colonne **Actif**.
4. Cliquez sur le nom de la carte d'acheminement de la page.
5. Cliquez **ici** pour modifier l'enregistrement.
6. Cochez la case **Actif**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Page de ticket standard

Configurer la page de ticket standard pour les tickets

Vous pouvez configurer la page de ticket standard pour les tickets du service client à partir desquels les utilisateurs peuvent afficher les détails d'un ticket dans Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Cliquez sur sn_customerservice_case, csm_order case, sn_customerservice_task ou customer_project_task qui est disponible par défaut.

Remarque :
Vous pouvez ajouter vos propres types de tickets et ajouter de nouvelles configurations pour les tables requises. Pour plus d'informations, consultez Configurer la page de ticket standard .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Modifiez les champs sur le formulaire de configuration du ticket selon les besoins.
   Par exemple, vous pouvez ajouter des onglets aux onglets **Activité** et **Pièces jointes** existants dans le champ **Champs d'informations** sous l'onglet Région d'informations.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer la page de ticket standard

Propriétés du Consumer Service Portal

Propriétés que l'administrateur système peut définir pour limiter le nombre de produits inscrits par consommateur, le nombre de tickets ouverts par consommateur et le nombre de pièces jointes par enregistrement de consommateur.

Propriétés du Consumer Service Portal

Propriété	Description
consumer_max_attachments_per_record	Nombre maximal de pièces jointes de consommateur par enregistrement. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5 • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**
consumer_max_new_cases_daily	Nombre maximal de nouveaux tickets qu'un consommateur peut créer par jour. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10 • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**
consumer_max_comments_per_case_daily	Nombre maximal de commentaires qu'un consommateur peut publier par jour sur un ticket. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 25 • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**
consumer_max_products	Nombre maximal de produits inscrits par consommateur. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 25 • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Consumer Service Portal (suite)

Propriété	Description
create_case.description.enable_html_editor	Activez le marqueur pour ajouter une description à l'aide de l'éditeur HTML sur la page Créer un formulaire de ticket. • **Type** : booléen • **Valeur par défaut** : vrai pour les nouveaux clients et faux pour les clients de mise à niveau. • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**

Activer les enregistrements de configuration et de définition du plan du site pour le consommateur Portail de services

Incluez des articles de la base de connaissances et des catalogues dans votre plan du site en activant les enregistrements de configuration et de définition du plan du site.

Avant de commencer

- Activer le générateur de plans du site
- Vérifiez qu'un utilisateur non authentifié peut accéder à la base de connaissances, à l'article et aux catalogues en tant qu'utilisateur invité.
- Vérifiez que l'option Public est sélectionnée sur le formulaire Article ou le formulaire Page de Catalogue Knowledge de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Yokohama version, la Générateur de plans de site configuration est disponible avec le système de base et est inactive par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Générateur de plans de site** > **Configuration du plan du site**.
2. Dans la table Configurations du plan du site UX [sys_ux_seo_sitemap_config], sélectionnez l'enregistrement sitemap_config_CSP.
3. Activer la génération de sitemaps.
   a. Sur le formulaire, cochez la case **Actif** .
   b. Dans la liste connexe Définition de configuration du plan du site, double-cliquez sur le champ **Type** et sélectionnez l'option **vrai** dans la liste.
   c. Sélectionnez l'icône Enregistrer (icône).
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Tous les sitemaps actifs se régénèrent une fois par jour et incluent du contenu provenant de l'une de leurs définitions de sitemap actives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul de l'utilisation du portail

L'utilisation du portail vous permet de suivre la façon dont vos clients et employés utilisent le portail. Le tableau de bord Utilisation du Customer Portal fournit des informations sur les visites sur le portail, ce qui calcule le nombre de sessions.

Pour afficher le tableau de bord d'utilisation du portail client, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Utilisation du portail**.

Remarque :
vous pouvez ignorer l'utilisation des sessions des bots qui est capturée dans le cadre de ce tableau de bord.

Une session utilisateur est une période d'activité sur le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal par l'un des types de session suivants :

- Session d'invité : session dans laquelle l'utilisateur n'est pas connecté
- Session de bot : nombre distinct de sessions générées en raison des bots et des robots d'indexation
- Session externe : session dans laquelle l'utilisateur est un utilisateur externe, généralement un client ou un consommateur connecté

Le nombre de sessions agrégé est basé sur les calculs suivants :



Une session utilisateur expire après un certain temps d'inactivité.

L'accès des utilisateurs aux portails en libre-service est suivi ainsi : par session, par jour et par portail. Si le même utilisateur se connecte sur plusieurs navigateurs ou appareils, chaque connexion est comptée comme une visite distincte. Chaque premier appel d'une page du portail démarre une session et les mesures d'utilisation sont calculées pour la fenêtre de 24 heures.

Le délai d'expiration des sessions par défaut est de 30 minutes. Ce paramètre peut être ajusté à l'aide d'une propriété système. Pour plus d'informations sur la modification du paramètre de délai d'expiration de session, consultez Gérer les sessions utilisateur .

Exemples de calcul des visites du site

Un utilisateur se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte.

Exemple de calcul de visite de site pour un utilisateur qui se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
1	L'utilisateur visite le portail en tant qu'utilisateur anonyme ou invité	Oui
2	L'utilisateur se connecte	Non
3	L'utilisateur se déconnecte	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de calcul de visite de site pour un utilisateur qui se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte (suite)

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
4	L'utilisateur se reconnecte immédiatement après s'être déconnecté	Oui

Un utilisateur se connecte et poursuit la session après minuit :

Exemple de calcul de visite de site pour un utilisateur qui se connecte et poursuit la session après minuit

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
1	L'utilisateur visite le portail en tant qu'utilisateur anonyme ou invité	Oui
2	L'utilisateur se connecte	Non
3	La session utilisateur se poursuit après minuit	**Oui**
4	L'utilisateur se déconnecte	Non

Rôles d'utilisateur du Customer Service Portal

Plusieurs rôles différents permettent aux clients de créer et de modifier des tickets, ainsi que de gérer les utilisateurs à partir du portail des clients.

Rôles d'utilisateur du Customer Service Portal

Rôle d'utilisateur	Ce que cet utilisateur peut faire sur le Customer Service Portal
Client [sn_customerservice.customer]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Affichez une liste des tickets créés par cet utilisateur. • Modifiez les tickets créés par cet utilisateur. • Affichez une liste des actifs appartenant au compte de cet utilisateur. • Recherchez des informations.
Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur et pour ses comptes enfants. • Affichez une liste des tickets créés par cet utilisateur et consultez les tickets des comptes enfants. • Modifiez les tickets créés par cet utilisateur, ainsi que les tickets des comptes enfants. • Affichez une liste des actifs appartenant au compte de cet utilisateur et à ses comptes enfants. • Recherchez des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur du Customer Service Portal (suite)

Rôle d'utilisateur	Ce que cet utilisateur peut faire sur le Customer Service Portal
	• Créez un ticket au nom d'un autre contact de ce compte. • Affichez une liste des tickets appartenant à ce compte. • Modifiez les tickets appartenant au compte. **Remarque :** le rôle de gestionnaire des tickets clients n'est pas automatiquement ajouté à la propriété système **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Pour exposer ce rôle aux administrateurs client et partenaire, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** et ajoutez-le à cette propriété.
Administrateur des clients [sn_customerservice.customer_admin]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Créez un ticket au nom d'un autre contact pour ce compte. • Affichez une liste des tickets appartenant à ce compte. • Modifiez les tickets appartenant à ce compte. • Affichez une liste des actifs appartenant au compte de cet utilisateur. • Recherchez des informations. • Gérez les utilisateurs pour ce compte.
Partenaire [sn_customerservice.partner]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Créez un ticket pour le compte des comptes clients. • Affichez une liste des tickets appartenant à cet utilisateur. • Modifiez les tickets appartenant à cet utilisateur. • Affichez une liste des actifs appartenant au compte de cet utilisateur. • Recherchez des informations.
Administrateur des partenaires [sn_customerservice.partner_admin]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Créez un ticket pour le compte des comptes clients. • Affichez une liste des tickets appartenant à ce compte et aux comptes clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur du Customer Service Portal (suite)

Rôle d'utilisateur	Ce que cet utilisateur peut faire sur le Customer Service Portal
	• Affichez une liste des actifs appartenant à ce compte et aux comptes clients. • Modifiez les tickets appartenant à ce compte et aux comptes clients. • Gérez les utilisateurs pour ce compte et pour les comptes clients.

Limiter l'accès aux données des modèles de produits sur le Customer Service Portal

Utilisez une propriété système pour limiter l'accès des clients aux données dans la table Modèles de produits.

Depuis le Customer Service Portal, les données des modèles de produits peuvent être consultées par des utilisateurs externes disposant du rôle sn_esm_user role. Les administrateurs système peuvent utiliser la propriété système *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* et le champ **Visible pour les clients** de la table Modèles de produits (cmdb_model) et des tables enfants pour limiter cet accès.

La *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* propriété système active le champ Visible par le client pour les tables **répertoriées** après cela. Par défaut, cette propriété est définie sur faux. Lorsqu'elle est définie sur vrai, le système utilise le paramètre du champ **Visible pour les clients** pour déterminer l'accès aux données des modèles de produits sur le Customer Service Portal.

- Table Modèles de produits (cmdb_model)
- Table Modèles logiciels (cmdb_software_product_model)
- Table Modèles d'applications (cmdb_application_product_model)
- Table Modèles de consommables (cmdb_consumable_product_model)
- Table Modèles d'installations (cmdb_facility_product_model)
- Table Modèles de matériels (cmdb_hardware_product_model)

La table Catégories de modèle (cmdb_model_category) n'a pas de champ **Visible pour le client** . L'accès aux données des catégories de modèles est limité à l'aide du champ **Visible pour les clients** de la table Modèle de produit. Seules les catégories des produits visibles dans la table Modèle de produit sont visibles dans la table Catégories de modèle.

Pour les mises à niveau de Jakarta vers Madrid, le champ **Visible pour les clients** est ajouté à chaque enregistrement dans la table Modèles de produits et défini sur faux.

Pour limiter l'accès :

1. Définissez la propriété système *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* sur vrai.
2. Personnalisez la table Modèles de produits (cmdb_model) et ajoutez la colonne **Visible pour les clients**.
3. Définissez la valeur du champ **Visible pour les clients** sur vrai pour les modèles de produits qui doivent être visibles pour les clients externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les produits sont liés à un compte client, les utilisateurs externes peuvent voir ces produits à l'aide des modèles de produits.

Afficher le nombre de sessions d'agents de portails

Consultez le nombre de sessions d'agents afin de vérifier que les clients ne sont pas facturés incorrectement. Les sessions d'utilisation du portail CSM sont facturables aux clients, mais ces derniers sont parfois facturés inutilement pour les sessions générées par des bots, des robots d'indexation et des attaques DDOS.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, usage_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour tous les nouveaux portails que vous créez, les sessions de bots sont capturées dans la table Sessions de bots de Service Portal [ua_sp_bot_session] et tous les types de sessions sont capturés dans la table Utilisation de Service Portal [ua_sp_usage].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Saisissez `customer portal usage` dans le champ **Recherche**.
3. Sélectionnez le rapport **Utilisation du portail des clients** dans la liste déroulante.
   Le rapport montre le nombre de toutes les sessions et un nombre distinct de sessions générées par les bots, robots d'indexation et attaques DDoS.

Authentification multifacteur pour les portails du service client et du service consommateur

L'authentification multifacteur, également connue sous le nom de vérification en deux étapes, est une exigence de sécurité qui impose aux utilisateurs de saisir plusieurs ensembles d'informations d'identification.

Activez l'authentification multifacteur pour les utilisateurs du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal afin que l'accès aux portails Web en libre-service soit plus sécurisé contre les vulnérabilités potentielles. Pour plus d'informations, voir Authentification multifacteur (MFA).

Propriétés de l'authentification multifacteur

Utilisez des propriétés pour activer des critères d'authentification multifacteur basés sur des rôles et configurer le comportement.

Propriétés de l'authentification multifacteur

Propriété	Description
Activer l'authentification multifacteur [glide.authenticate.multifactor]	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs et aux administrateurs d'utiliser cette fonctionnalité. • Type : activé | désactivé • Valeur par défaut : activé • Emplacement : **Authentification multifacteur** > **Propriétés**
Nombre de fois qu'un utilisateur peut contourner la configuration de l'authentification multifacteur	Saisissez un nombre qui représente le nombre de fois qu'un utilisateur peut ignorer l'exigence de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l’authentification multifacteur (suite)

Propriété	Description
[glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	code secret supplémentaire, ce qui lui permet de se connecter même sans son appareil mobile. Si vous désactivez cette fonctionnalité, puis que vous la réactivez, le compteur est réinitialisé. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : **Authentification multifacteur** > **Propriétés**
Durée, en minutes, pendant laquelle le code à usage unique envoyé à l’adresse e-mail de l’utilisateur est valide [glide.multifactor.onetime.code.validity]	Saisissez un nombre, en minutes, qui spécifie la durée de validité du code de réinitialisation. Voir Connexion avec l’authentification multifacteur . • Type : chaîne • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : **Authentification multifacteur** > **Propriétés**
Temps supplémentaire, en secondes, pendant lequel le code sera valide pour prendre en compte le décalage d'horloge. La valeur maximale est de 60 secondes. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Saisissez un nombre, en secondes, inférieur ou égal à 60. Par défaut, l’instance valide le code que vous avez saisi par rapport au code unique généré par l’application et généré à l’heure actuelle . Vous pouvez décaler l'intervalle de temps avec cette propriété et permettre qu'un ou plusieurs codes générés au cours d'un intervalle de temps soient considérés comme valides. La valeur de la propriété est utilisée dans le calcul suivant : current time - x/2 et current time + x/2, où « x » est la valeur de cette propriété. Si vous utilisez la valeur 10, par exemple, l'instance considère que tous les codes générés par l'application entre l'intervalle de temps [current time - 5 seconds] et [current time + 5 seconds] sont valides. Utilisez cette propriété pour éviter les problèmes de connexion où vous ne parvenez pas à saisir le bon code dans le délai imparti par défaut.

Configurer les rôles pour l'authentification multifacteur

Ajoutez les rôles externes suivants aux rôles multifacteur :

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs dotés de ces rôles doivent utiliser l'authentification multifacteur. Pour plus d'informations, voir Configurer des critères multifacteur basés sur l'utilisateur .

Générateur de plans de site pour le consommateur Portail de services

L'application ServiceNow® Générateur de plans de site vous permet de définir efficacement et de générer automatiquement des sitemaps XML.

Générateur de plans de site besoins de configuration pour le consommateur Portail de services

Le plan du site est généré à partir d'un script ou d'un XML statique. La validation des plans de site n'est pas gérée automatiquement. Vérifiez donc lors de la création d'un plan de site que son contenu répond aux exigences suivantes :

- Inclut uniquement la base de connaissances et les catalogues configurés pour le consommateur Portail de services
- Inclut uniquement les pages de Portail de service consommateur avec un accès utilisateur non authentifié
- Exclut les URL de Portail de service consommateur qui ne sont pas publiquement accessibles
- Exclut les pages qui répondent par une redirection 301
- Articles de base de connaissances retirés et expirés exclus
- Inclut la prise en charge de hreflang pour les articles de la base de connaissances

Pour plus d'informations sur les exigences du plan de site pour l'optimisation des moteurs de recherche (SEO), voir Créer et soumettre un plan de site dans la Google documentation.

Permettre aux utilisateurs invités de soumettre un élément de catalogue sur le portail du service clientèle

Configurez Portail de service clientèle pour permettre aux utilisateurs invités d'accéder à l'élément de catalogue et de le soumettre.

Les utilisateurs invités ou déconnectés ne peuvent pas accéder aux éléments de catalogue par défaut. Vous devez modifier les accès aux éléments de catalogue et à ses services connexes pour rendre un élément de catalogue disponible aux utilisateurs invités.

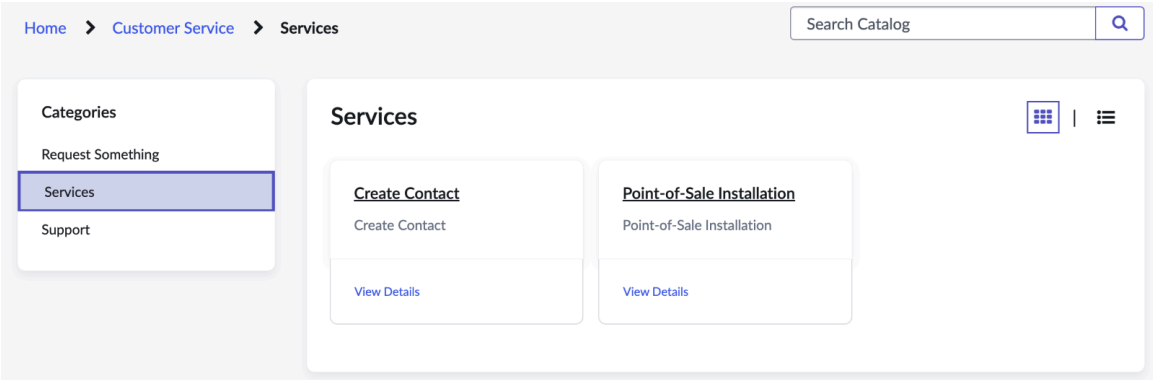
Expérience utilisateur invité pour l'affichage et la demande d'éléments de catalogue

L'expérience utilisateur invité pour la demande d'éléments de catalogue comprend :

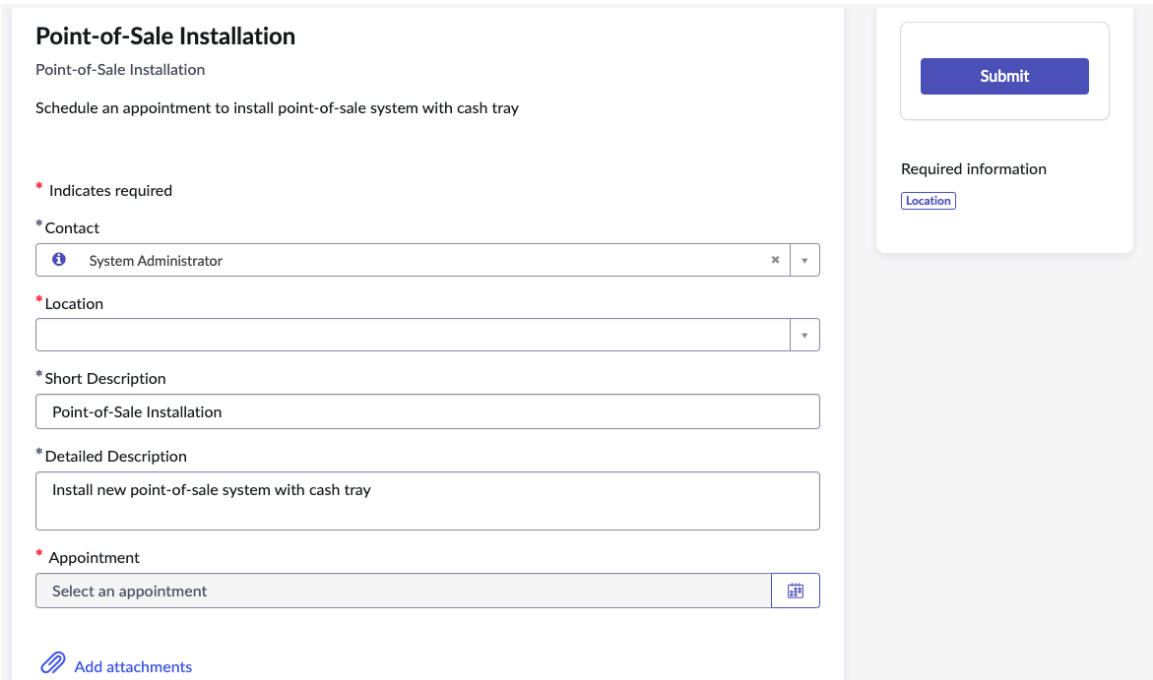
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

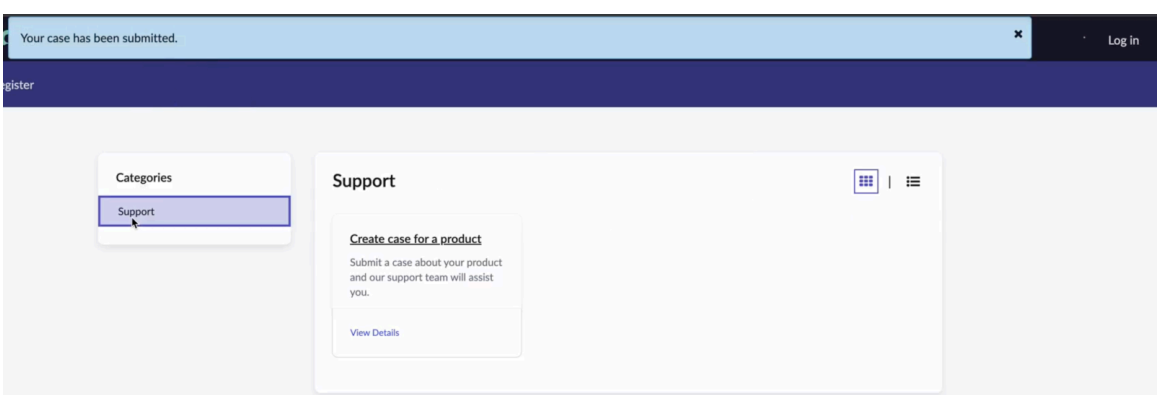
1. Parcourir la liste des éléments de catalogue.



2. Soumission du formulaire d'élément de catalogue après avoir fourni des détails.



3. Affichage du message de confirmation et redirection vers la page d'accueil ou la page de catalogue parcourue après avoir soumis l'élément de catalogue.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements requis pour activer l'accès de l'utilisateur invité

Rendez publics les éléments suivants pour permettre aux utilisateurs déconnectés de demander des éléments de catalogue :

Pages et widgets du portail

Activez l'accès public pour les pages du portail et les widgets qui sont utilisés pour afficher les éléments suivants :

- Liste des éléments de catalogue
- Formulaire Élément de catalogue
- Page d'accueil ou page de catalogue de navigation vers laquelle les utilisateurs sont redirigés après avoir soumis l'élément de catalogue

Pour en savoir plus, consultez Activer l'accès public sur une page de portail de services et Activer l'accès public aux widgets.

Catégories du catalogue

Activez l'accès public pour ces catégories de catalogue qui permet aux utilisateurs invités de parcourir la liste des éléments sur le widget (facultatif).

Pour plus de détails, voir Activer l'accès public aux catégories pour les éléments de catalogue.

Éléments de catalogue

Activez l'accès public pour les éléments de catalogue et leurs formulaires qui doivent être affichés par les utilisateurs invités.

Pour plus de détails, voir Activer l'accès public pour un élément de catalogue.

Remarque :
Configurez le script d'élément de catalogue pour afficher le message de confirmation de publication de la soumission et la redirection vers une page appropriée. Pour plus de détails, voir Configurer le script d'élément de catalogue pour afficher le message de confirmation et rediriger l'utilisateur invité.

Vous devez également activer l'accès public pour les services connexes suivants :

Variables d'élément de catalogue et jeux de variables

Activez l'accès public pour les variables d'élément de catalogue et les jeux de variables qui doivent être affichés sur le formulaire de soumission pour les invités.

Pour plus de détails, voir Activer l'accès public pour les variables et le jeu de variables d'un élément de catalogue.

API des éléments de catalogue

Activez l'accès public pour les API des éléments de catalogue afin de permettre l'envoi du formulaire.

Pour plus de détails, voir Activer l'accès public sur les API REST.

Remarque :
Introduisez des limites de débit sur les API REST publiques pour éviter une utilisation excessive ou abusive des éléments de catalogue accessibles au public. Pour plus de détails, voir Appliquer une limite de débit sur les API REST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l'accès public sur une page de portail de services

Configurez les pages du portail de services utilisées pour afficher l'élément de catalogue afin d'activer l'accès public.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez l'accès public aux pages qui sont utilisées pour afficher les éléments suivants :

- Liste des éléments de catalogue
- Formulaire Élément de catalogue
- Page de redirection affichée une fois que les utilisateurs ont soumis l'élément de catalogue

Procédure

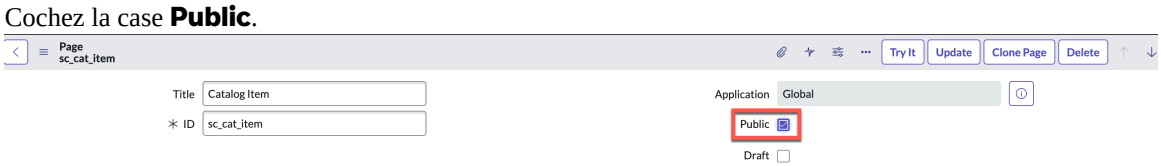
1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Recherchez et sélectionnez les pages utilisées pour afficher les éléments de catalogue sur le portail. Par exemple, vous pouvez rechercher les pages prêtes à l'emploi suivantes :

   Pour les portails :

   - csm_sc_category (parcourir la page)
   - sc_category (page de navigation)
   - sc_cat_item (page du formulaire)
   - csm_sc_cat_item (page du formulaire)

   Pour Engagement Messenger :

   - cwf_sc_category (page de navigation)
   - sc_cat_item (page du formulaire)
   - sc_cat_item (page du formulaire)
3. Cochez la case **Public**.



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les pages utilisées pour afficher les éléments de catalogue sont rendues publiques.

Activer l'accès public aux widgets

Configurez les widgets du portail de services pour activer l'accès public.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez l'accès public aux widgets qui sont utilisés pour afficher les éléments suivants :

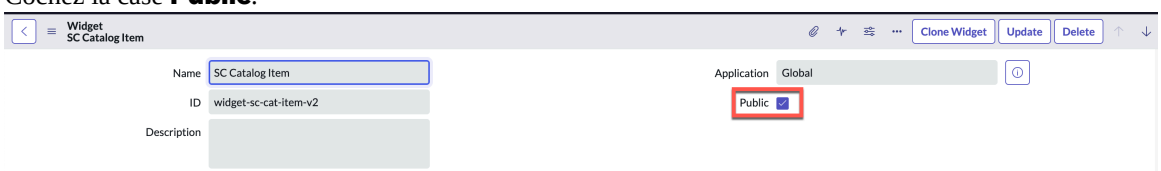
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste des éléments de catalogue
- Formulaire Élément de catalogue

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Widgets**.
2. Recherchez et sélectionnez les widgets utilisés pour afficher les éléments de catalogue sur le portail.
   Par exemple, vous pouvez rechercher les widgets prêts à l'emploi suivants :
   - Élément de catalogue SC
   - Guide de commande SC
   - Widget de validation du catalogue (si la validation en deux étapes est activée)
   - État de la commande SC
3. Cochez la case **Public**.



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les widgets utilisés pour afficher les éléments de catalogue sont rendus publics.

Activer l'accès public aux catégories pour les éléments de catalogue

Configurez les catégories d'un élément de catalogue pour permettre à l'utilisateur invité d'y accéder. C'est uniquement lorsque vous souhaitez fournir une expérience de navigation aux utilisateurs invités.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez l'accès public aux catégories qui doivent être mises à la disposition des utilisateurs invités pour parcourir la liste des éléments sur le widget.

Procédure

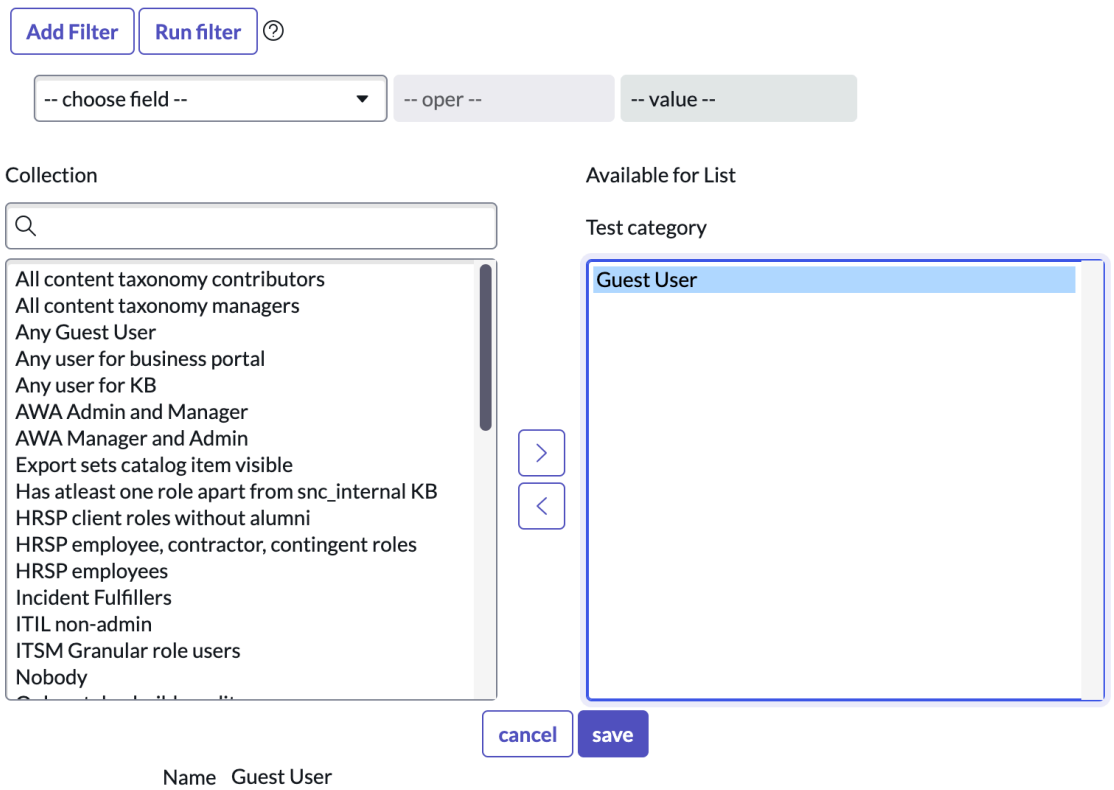
1. Recherchez les éléments de catalogue.
   a. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catégories**.
   b. Recherchez et sélectionnez la catégorie requise.
2. Mettez les catégories à la disposition de l'utilisateur invité.
   a. Dans Liens connexes, sélectionnez **Catégories**.
   b. Sélectionnez l'élément de catégorie de catalogue disponible.
   c. Dans les liens connexes, sélectionnez **Disponible pour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Modifier**.

e. Recherchez et déplacez **l'utilisateur invité** de la collection à la liste disponible.



f. Sélectionnez **Enregistrer**.

g. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les catégories requises sont rendues publiques. Les utilisateurs invités peuvent désormais afficher les éléments de ces catégories.

Activer l'accès public pour un élément de catalogue

Configurez un élément de catalogue pour permettre l'accès aux utilisateurs invités.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

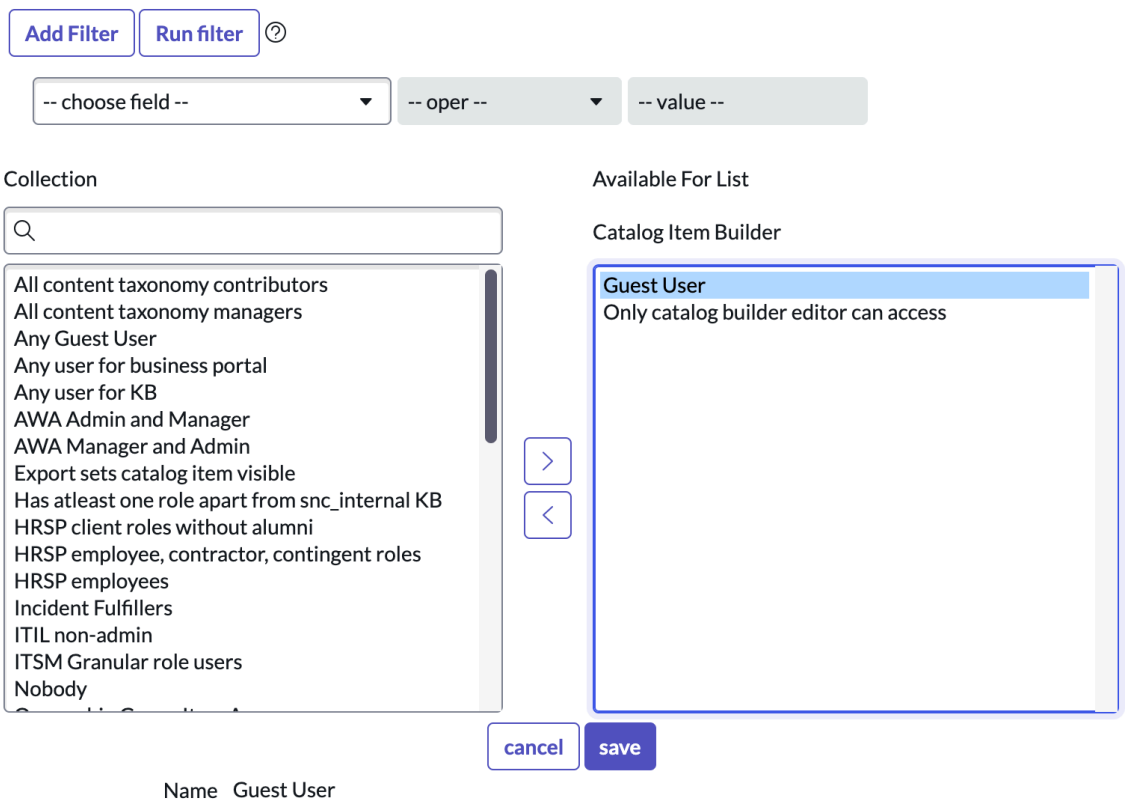
Par défaut, les éléments de catalogue ne sont pas disponibles pour les utilisateurs invités. Pour rendre l'élément de catalogue disponible, modifiez les critères d'utilisateur Disponible pour et Non disponible pour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Recherchez les éléments de catalogue.
   a. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
   b. Recherchez et sélectionnez l'élément requis.
2. Mettez l'élément à la disposition de l'utilisateur invité.
   a. Dans les liens connexes, sélectionnez **Disponible pour**.
   b. Sélectionnez **Modifier**.
   c. Recherchez et déplacez **l'utilisateur invité** de la collection à la demande de catégorie de service.



3. Modifiez l'onglet **Non disponible pour** .
   a. Dans les liens connexes, sélectionnez **Non disponible pour**.
   b. Sélectionnez **Modifier**.
   c. Déplacer **SNC externe** (si disponible) de Non disponible pour à Collecte.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'élément de catalogue est rendu public. Les utilisateurs invités peuvent maintenant le consulter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le script d'élément de catalogue pour afficher le message de confirmation et rediriger l'utilisateur invité

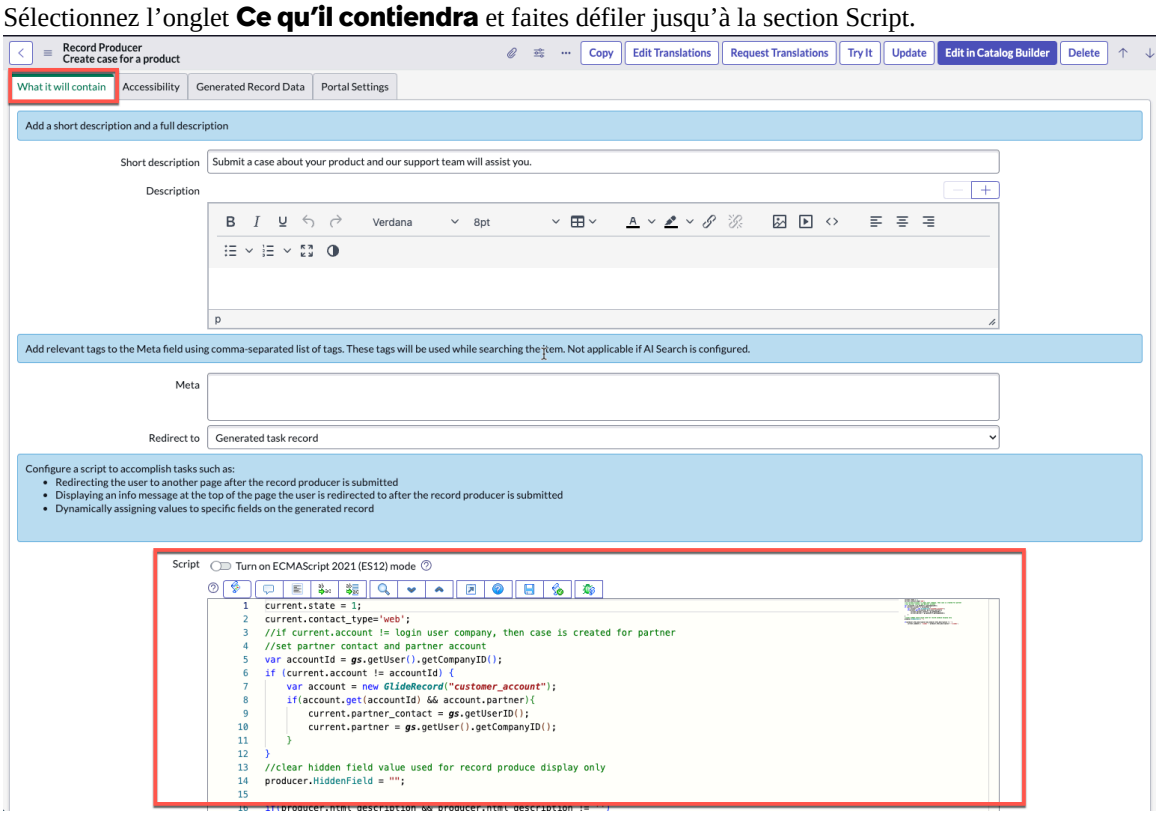
Configurez le script d'élément de catalogue pour afficher un message de confirmation et rediriger l'utilisateur invité vers la page d'accueil ou parcourir la page du catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Procédure

1. Recherchez les éléments de catalogue.
   a. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
   b. Recherchez et sélectionnez l'élément requis.
2. Apportez des modifications au script.
   a. Sélectionnez l'onglet **Ce qu'il contiendra** et faites défiler jusqu'à la section Script.



   b. Collez le code suivant et mettez-le à jour selon vos besoins

```
gs.addInfoMessage("Your case has been submitted"); // Info message to be displayed
producer.portal_redirect = "csm?id=csm_sc_category&catalog_id=-1"; // portal page to redirect to
```

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le script d'élément de catalogue est configuré pour afficher un message de confirmation et rediriger les utilisateurs invités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l'accès public pour les variables et le jeu de variables d'un élément de catalogue

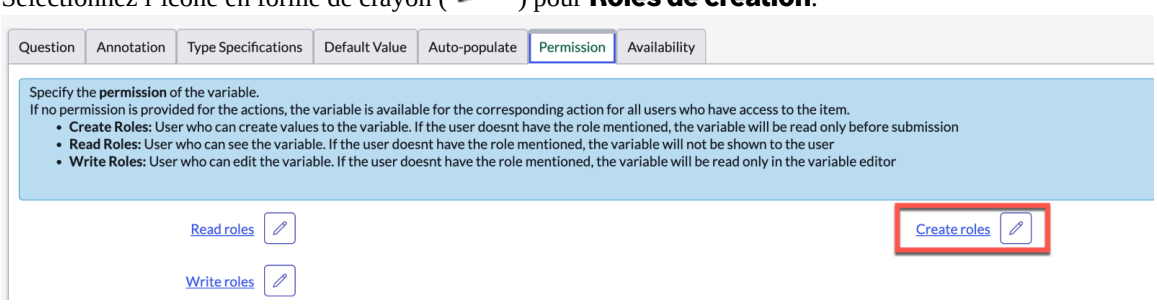
Configurez les variables d'entrée et les jeux de variables à afficher sur le formulaire de soumission pour activer l'accès pour les utilisateurs invités.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Procédure

1. Recherchez les éléments de catalogue.
   a. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
   b. Recherchez et sélectionnez l'élément requis.
2. Rendre publiques toutes les variables d'éléments de catalogue disponibles.
   a. Dans Liens connexes, sélectionnez **Variable**.
   b. Ouvrez une variable.
   c. Sélectionnez **Autorisation**.
   d. Sélectionnez l'icône en forme de crayon ( ) pour **Rôles de création**.



   e. Dans la fenêtre contextuelle Créer des rôles, recherchez et déplacez **le public** de Disponible à Sélectionné.
   f. Sélectionnez **Terminé**.
   g. Sélectionnez **Mettre à jour**.
3. Rendre publics les jeux de variables d'éléments de catalogue.
   a. Dans Liens connexes, sélectionnez **Jeux de variables**.
   Pour plus d'informations sur les jeux de variables, reportez-vous à la section Service catalog variable sets .
   b. Ouvrez un jeu de variables.
   La page Jeu de variables s'ouvre.
   c. Dans l'onglet Variables, ouvrez une variable.
   d. **Sélectionnez Autorisations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez l'icône en forme de crayon ( ) pour **Rôles de création**.

f. Dans la fenêtre contextuelle Créer des rôles, recherchez et déplacez **le public** de Disponible à Sélectionné.

g. Sélectionnez **Terminé**.

h. Sélectionnez **Mettre à jour**.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les variables et jeux de variables utilisés pour afficher les champs d'élément de catalogue sont rendus publics.

Activer l'accès public sur les API REST

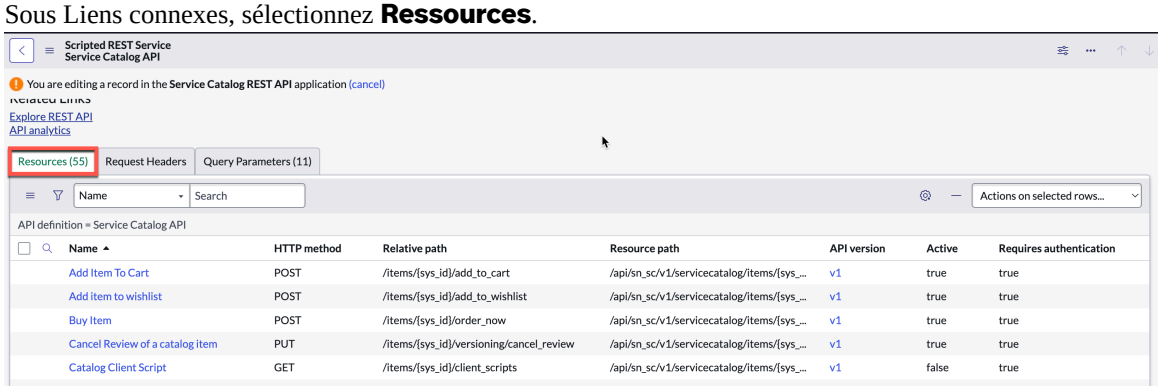
Activez l'accès public aux ressources d'API pour permettre aux utilisateurs invités de soumettre un formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin web_service_admin

Procédure

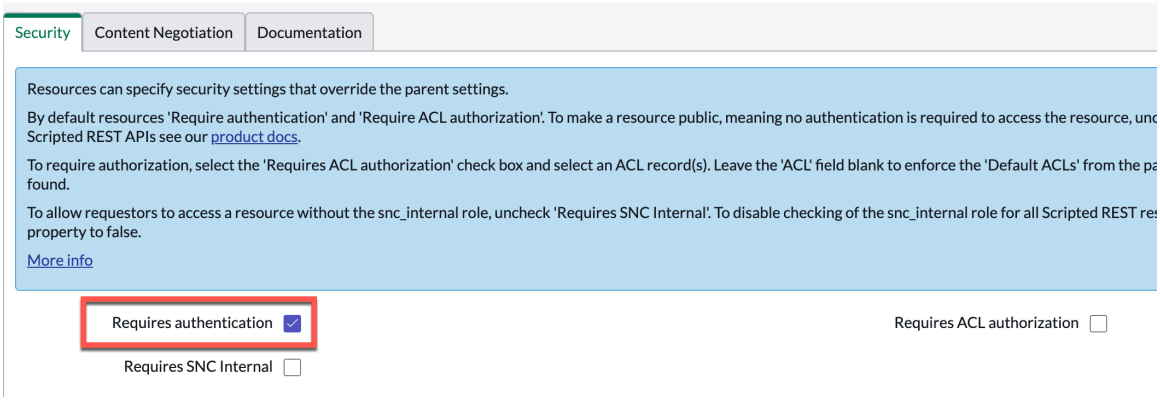
1. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Services Web basés sur un script** > **API REST basées sur un script**.
2. Recherchez et sélectionnez l'API de Catalogue de services dans le champ de nom.
3. Sous Liens connexes, sélectionnez **Ressources**.



4. Recherchez et sélectionnez les éléments requis dans Ressources.
   Vous pouvez rechercher les types d'API REST suivants :
   - Acheter un élément
   - Soumettre un créateur d'enregistrement
   - Valider Regex variable (si l'élément se compose d'une variable qui nécessite une validation Regex)
   - Vérifier le guide de commande
   - Valeur d'affichage de variable
   - Vérifier la délégation demandée sur l'élément
5. Faites défiler vers le bas et désactivez la case **à cocher Authentification requise** sous Sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les API REST utilisées pour permettre l'envoi de formulaires pour les utilisateurs invités sont rendues publiques.

Appliquer une limite de débit sur les API REST

Appliquez une limite de taux aux API REST pour éviter une utilisation excessive ou abusive des éléments de catalogue accessibles au public.

Avant de commencer

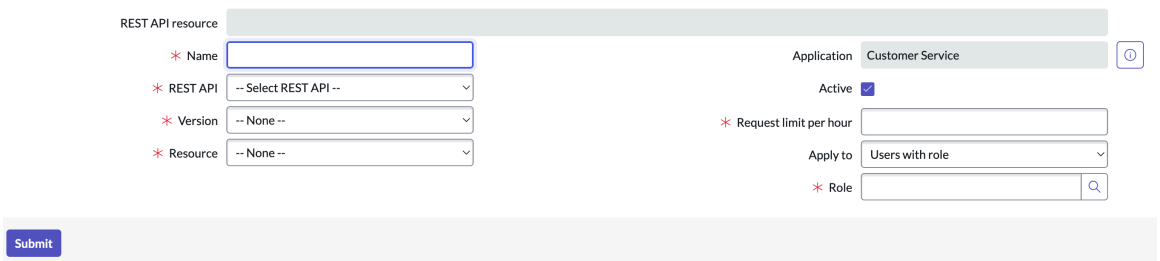
Rôle requis : admin, catalog_admin web_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La limitation des taux restreint la création incontrôlée d'éléments de catalogue accessibles au public, atténuant ainsi les risques associés aux acteurs malveillants et aux robots automatisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Règles de limites de taux**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.



3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champs du formulaire Règle de limite de taux d'API REST

Champ	Description
Ressource d'API REST	Valeur dérivée des valeurs saisies dans les champs suivants.
Nom	Nom unique de la règle de limite de taux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
API REST	API REST sélectionnée dans la liste de toutes les API REST orientées vers l'extérieur de l'instance. Sélectionnez **Catalogue de services**.
Version	Version de REST API. Les valeurs répertoriées dépendent de l'API REST sélectionnée. Sélectionnez **le plus récent**.
Ressource	Ressource pour la version. Les valeurs répertoriées dépendent de la version sélectionnée. Sélectionnez les ressources requises : Par exemple : ○ Acheter un élément ○ Soumettre un créateur d'enregistrement ○ Valider Regex variable (si l'élément se compose d'une variable qui nécessite une validation Regex) ○ Vérifier le guide de commande ○ Valeur d'affichage de variable ○ Vérifier la délégation demandée sur l'élément
Actif	Case à cocher pour indiquer que la règle de limite de taux est active. Les règles de limite de taux sont activées par défaut dès que vous les créez. Vous pouvez désactiver les règles de limite de taux pour arrêter l'application d'une limite de taux ou activer les règles de limite de taux pour reprendre l'application d'une limite de taux.
Limite de demandes par heure	Nombre maximal de demandes autorisées par heure. **Remarque :** Chaque fois que vous mettez à jour la valeur de ce champ, réinitialise Now Platform le nombre de demandes à 0 et supprime toutes les violations pour l'heure en cours.
Appliquer à	Utilisateurs restreints par cette règle :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Un seul utilisateur** applique la limite de taux à un utilisateur spécifique. ○ **Utilisateurs disposant** d'un rôle applique la limite de taux à tous les utilisateurs ayant un rôle spécifique. ○ **Tous les utilisateurs** appliquent la limite de taux à tous les utilisateurs. Sélectionnez **Utilisateurs dotés d'un rôle**.
Rôle	Rôle auquel s'applique la limite de taux. Sélectionnez **Utilisateur invité**. **Remarque :** S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Utilisateurs disposant d'un rôle** dans le champ **Appliquer à** .

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La limitation des taux est appliquée aux API accessibles au public.

Information associée

Create an inbound REST API rate limit

Configurer le portail d'entreprise

Configurez le portail d'entreprise pour fournir des informations et une assistance à vos clients.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Portail d'entreprise est un portail web en libre-service basé sur l'application Portail de services.

Le Portail d'entreprise prend en charge vos clients interentreprises (B2B).

Utilisez les portails pour fournir des informations et une assistance à vos clients. Le portail fournit des fonctionnalités prêtes à l'emploi qui nécessitent une configuration minimale. Il s'agit notamment de :

- En-tête et pied de page avec des liens vers différentes activités de clients.
- La page d'accueil fournit un résumé des éléments essentiels à l'utilisateur connecté.
- Menu hiérarchique permettant de naviguer systématiquement vers les différentes pages du portail.
- Expérience de navigation unifiée pour la base de connaissances et le catalogue via les rubriques de taxonomie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pages de liste pour parcourir, rechercher et filtrer les enregistrements de tickets, de produits, de commandes et autres.
- Pages d'affichage d'enregistrement permettant d'afficher les informations clés, les actions connexes, les listes connexes et les liens rapides d'un enregistrement.

Vous pouvez ajouter d'autres options en libre-service telles que la gestion des commandes en installant le module d'extension correspondant.

Remarque :
L'application Portail d'entreprise Store est automatiquement installée lorsque vous installez l'application du magasin Portail de service client. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Activer les portails Consumer Service et Customer Service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sur la page Portails de services, dans la colonne Titre, saisissez `*portail d'entreprise`.
3. Sélectionnez **Portail d'entreprise**.
   Une page s'ouvre dans votre instance dans laquelle vous pouvez configurer le portail d'entreprise.
4. Case à cocher Effacer **inactif** .

   Remarque :
   Le portail d'entreprise est inactif par défaut.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Vous pouvez accéder au portail d'entreprise à l'aide de l'URL, < URL d'instance ServiceNow >/business_portal.

Information associée

Portail de services

Personnaliser le portail d'entreprise

Personnalisez le portail d'entreprise pour qu'il réponde à vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tout** > **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 d'entreprise sa propre apparence. Le thème Next Experience des portails est disponible pour le portail d'entreprise.
- 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 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Widgets : utilisez les widgets du portail configurables pour définir le contenu de votre portail. Pour plus de détails, voir Bibliothèque de widgets du portail configurable.
- En-tête : mettez à jour la configuration de l'en-tête en fonction de vos besoins. Pour plus de détails, voir Configurer le widget d'en-tête Polaris du portail pour votre portail
- Pied de page : personnalisez les informations en bas de la page. Pour plus de détails, voir Configurer le widget de pied de page Polaris du portail.
- Taxonomie : Configurez une taxonomie sur le portail d'entreprise pour définir les rubriques pertinentes pour vos utilisateurs.
- Pages de liste : parcourez, recherchez et filtrez les enregistrements de tickets, de produits, de commandes et autres. Pour plus de détails, voir Ajouter et configurer le widget Liste des données du 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.
- Sources de recherche : configurez une source de recherche pour le portail afin de décrire le comportement et la source des données pouvant faire l'objet de recherches. Pour plus de détails, voir Define a search source .
- Base de connaissances : configurez une base de connaissances pour le portail afin d'afficher les articles de la base de connaissances associés. Pour plus de détails, voir Configure knowledge bases for a portal .
- Catalogue : configurez un catalogue pour le portail d'entreprise. Pour plus de détails, voir Configure a catalog in Service Portal .

Personnaliser le thème pour le portail d'entreprise

Personnalisez le thème du portail d'entreprise pour ajouter une police et des feuilles de style de thème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le thème par défaut du portail d'entreprise est le thème Next Experience du portail. Vous pouvez utiliser votre propre thème en fonction de votre image de marque.

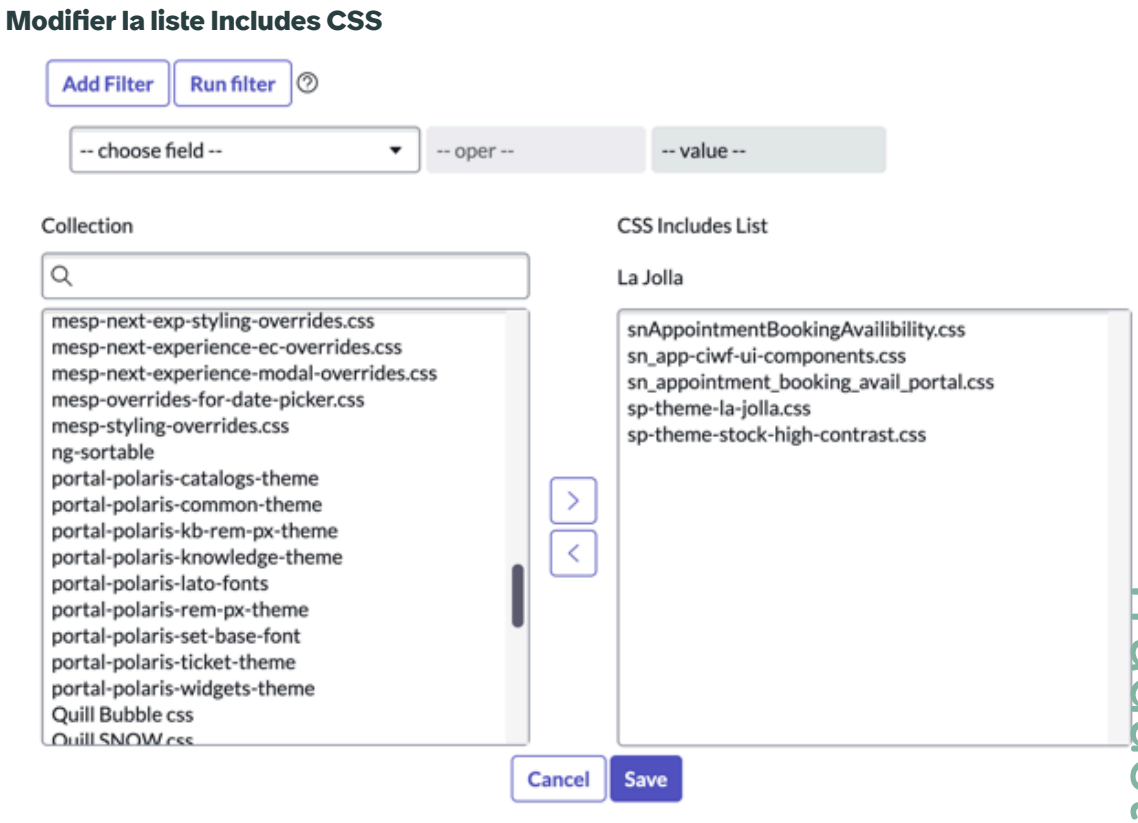
Vous devez personnaliser votre thème pour ajouter des feuilles de style liées à la police ou à la taille du thème.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Thèmes**.
2. Recherchez et sélectionnez le thème requis.
3. Ajoutez des feuilles de style de police et de thème.
   a. Dans l'enregistrement de thème, sélectionnez les **includes CSS** dans la liste connexe.
   b. Sélectionnez **Modifier**.
   c. Ajoutez les feuilles de style suivantes de la liste Collection à la liste Includes CSS :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- portal-polaris-set-base-font
- portal-polaris-rem-px-theme
- portal-polaris-kb-rem-px-theme

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Placez le pointeur de la souris sur la feuille de style et sélectionnez l'icône d'aperçu (icône ⓘ), puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour définir l'ordre des feuilles de style ajoutées.

a. Définissez l'ordre de portal-polaris-set-base-font comme étant le plus bas.

b. Définissez l'ordre de portal-polaris-rem-px-theme en deuxième position.

c. Définissez l'ordre du thème portal-polaris-kb-rem-px-theme.

Remarque :
Convertissez n'importe quelle taille de police ou de thème de rems en pixel dans le CSS avec un facteur de conversion de 10. Par exemple, 10 rems doivent être changés en 100 pixels.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurez une taxonomie sur le portail d'entreprise pour définir les rubriques pertinentes pour vos utilisateurs

Configurez et gérez la taxonomie sur le portail d'entreprise en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez ou modifiez une taxonomie et des rubriques enfants au portail d'entreprise. La taxonomie vous permet de définir des rubriques pertinentes pour vos utilisateurs.

Par exemple, les sujets pertinents pour un site de commerce électronique peuvent être les commandes, les retours, les paiements et autres. Vos utilisateurs peuvent trouver la rubrique pertinente, puis utiliser les articles disponibles et les éléments de catalogue de cette rubrique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Recherchez et sélectionnez *portail d'entreprise dans la colonne Titre de la page Portails de services.
3. Sélectionnez **Portail d'entreprise**.
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
4. Dans Listes connexes, sélectionnez **Taxonomie**.
5. Sélectionnez **Modifier**.
6. Sur la page Modifier les membres, déplacez la taxonomie requise de **Collection** vers la **liste de taxonomie**.
   Vous pouvez également créer une taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Create taxonomy .

   Remarque :
   Une seule taxonomie peut être associée à un portail.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créez et associez des rubriques à la nouvelle taxonomie, puis associez des éléments de catalogue et des articles de la base de connaissances aux rubriques créées. Pour plus de détails, voir Associate connected content to a topic .

Information associée

Create and associate topics

Rôles d'utilisateur du portail d'entreprise

Différents rôles permettent aux clients de créer et de modifier des tickets et de gérer les utilisateurs à partir du portail d'entreprise.

Rôles d'utilisateur du portail d'entreprise

Rôle d'utilisateur	Ce que cet utilisateur peut faire sur le portail d'entreprise
Client [sn_customerservice.customer]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Affichez une liste des tickets créés par cet utilisateur. • Modifiez les tickets créés par cet utilisateur. • Recherchez des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur du portail d'entreprise (suite)

Rôle d'utilisateur	Ce que cet utilisateur peut faire sur le portail d'entreprise
Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur et pour ses comptes enfants. • Affichez une liste des tickets créés par cet utilisateur et consultez les tickets des comptes enfants. • Modifiez les tickets créés par cet utilisateur, ainsi que les tickets des comptes enfants. • Recherchez des informations. • Créez un ticket au nom d'un autre contact de ce compte. • Affichez une liste des tickets appartenant à ce compte. • Modifiez les tickets appartenant au compte. **Remarque :** le rôle de gestionnaire des tickets clients n'est pas automatiquement ajouté à la propriété système **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Pour exposer ce rôle aux administrateurs client et partenaire, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** et ajoutez-le à cette propriété.
Administrateur des clients [sn_customerservice.customer_admin]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Créez un ticket au nom d'un autre contact pour ce compte. • Affichez une liste des tickets appartenant à ce compte. • Modifiez les tickets appartenant à ce compte. • Recherchez des informations. • Gérez les utilisateurs pour ce compte.
Partenaire [sn_customerservice.partner]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Créez un ticket pour le compte des comptes clients. • Affichez une liste des tickets appartenant à cet utilisateur. • Modifiez les tickets appartenant à cet utilisateur. • Recherchez des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur du portail d'entreprise (suite)

Rôle d'utilisateur	Ce que cet utilisateur peut faire sur le portail d'entreprise
Administrateur des partenaires [sn_customerservice.partner_admin]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Créez un ticket pour le compte des comptes clients. • Affichez une liste des tickets appartenant à ce compte et aux comptes clients. • Modifiez les tickets appartenant à ce compte et aux comptes clients. • Gérez les utilisateurs pour ce compte et pour les comptes clients.

Configurer pour le Recherche IA portail d'entreprise

Configurez le portail d'entreprise à utiliser Recherche IA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherche IA est désactivé par défaut. Vous pouvez l'activer en mettant à jour l'enregistrement du portail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails** et ouvrez un enregistrement de portail.
2. Sélectionnez **Portail d'entreprise**.
3. Cochez la case **Activer AI Search**.
4. Dans le champ **Application de recherche** , recherchez et sélectionnez l'application de recherche requise.
   Une configuration de l'application de recherche définit les paramètres d'expérience de recherche, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Une configuration de l'application de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez sélectionner une configuration différente si nécessaire.

   Vous pouvez modifier les configurations existantes de l'application de recherche telles que l'application de recherche par défaut du portail CSM, ou créer et configurer vos propres configurations d'application de recherche avec Recherche IA spécifiée comme moteur de recherche.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Application de recherche** au formulaire. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs à un formulaire, reportez-vous à la section Configuring the form layout .

5. Dans le champ **Configuration des résultats de recherche** , recherchez et sélectionnez la configuration des résultats de recherche requise.
   Une configuration des résultats de recherche définit la façon dont les résultats de recherche sont affichés. Une configuration des résultats de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez sélectionner une configuration différente si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez modifier l'enregistrement de configuration des résultats de recherche existant, comme Recherche CSM, ou créer et configurer votre propre configuration des résultats de recherche.

Remarque :
Vous devrez peut-être configurer la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **de configuration des résultats de recherche** au formulaire. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs à un formulaire, reportez-vous à la section Configuring the form layout .

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer AI Search dans les portails d'entreprise pour les utilisateurs non authentifiés

Activez les widgets Recherche IA pour permettre aux utilisateurs invités qui se connectent au portail d'entreprise d'utiliser la fonctionnalité Recherche IA.

Avant de commencer
Rôle requis : admin
Vous devez configurer Recherche IA pour le portail d'entreprise. Pour plus d'informations, voir Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez activer la recherche de suggestion automatique pour que les utilisateurs non authentifiés utilisent la fonctionnalité Recherche IA. Pour plus d'informations sur les widgets, voir Widget Recherche de suggestion automatique .

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Widgets**.
2. Recherchez **Recherche de suggestion automatique**.
3. Sélectionnez **la recherche de suggestion automatique**.
4. Cochez la case **Public**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Répétez les étapes pour le widget **AI Search Assist**.

Recherche IA Assistant pour les utilisateurs externes authentifiés

Activez Recherche IA l'assistant dans le portail d'entreprise pour les utilisateurs externes authentifiés disposant du rôle snc_external.

Configurer Recherche IA les actions de l'assistant pour les utilisateurs externes authentifiés dans le portail d'entreprise

Activez les actions d'assistant Recherche IA pour rechercher des articles de la base de connaissances dans le portail d'entreprise. Elle s'applique aux utilisateurs externes authentifiés ayant le rôle snc_external.

Avant de commencer
Vous devez configurer Recherche IA pour le portail d'entreprise. Pour plus d'informations, voir Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Vous devez activer la recherche et Recherche IA l'assistance de suggestion automatique pour que les utilisateurs externes authentifiés utilisent la fonctionnalité Recherche IA. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus d'informations sur les widgets, consultez Widget de recherche de suggestion automatique et Assistant de recherche IA .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Services Web basés sur un script** > **API REST basées sur un script**.
2. Sur la page API REST scriptées, recherchez et sélectionnez **Action de l'assistant de recherche IA (API interne)**.
3. Sur la page Actions de l'assistant de recherche IA (API interne), dans la liste connexe Ressources, sélectionnez **Ordre [sc_cat_item].**
4. Sur la page Commande [sc_cat_item], dans l'onglet **Sécurité** , procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Authentification requise** pour activer l'authentification.
   b. Décochez la case **Exige un SNC interne** pour désactiver la fonctionnalité.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sur la page Actions de l'assistant de recherche IA (API interne), dans la liste connexe Ressources, sélectionnez **Résoudre mon problème**.
6. Sur la page Résoudre mon problème, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Authentification requise** pour activer l'authentification afin d'accéder à la ressource.
   b. Décochez la case **Exige un SNC interne** .
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer Recherche IA l'assistant pour les utilisateurs externes authentifiés dans le portail d'entreprise

Activez l'assistant Recherche IA pour rechercher des articles de la base de connaissances dans le portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateurs externes authentifiés avec snc_external rôle

Activer Customer Service Management

Vous devez configurer Recherche IA pour le portail d'entreprise. Pour plus d'informations, voir Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Vous devez activer la recherche et Recherche IA l'assistant de suggestion automatique pour que les utilisateurs externes authentifiés utilisent cette Recherche IA fonctionnalité. Pour plus d'informations sur les widgets, consultez Widget de recherche de suggestion automatique et Assistant de recherche IA .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Services Web basés sur un script** > **API REST basées sur un script**.
2. Sur la page API REST basées sur un script, recherchez et sélectionnez **Assistant de recherche IA (API interne).**
3. Sur la page Assistant de recherche IA (API interne), dans la liste connexe Ressources, sélectionnez **Rechercher**.
4. Sur la page de recherche, dans l'onglet **Sécurité** , procédez comme suit :
   - Sélectionnez **l'option Authentification requise** pour activer l'authentification afin d'accéder à la ressource.
   - Décochez la case **Exige un SNC interne** .
   - Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Calcul de l'utilisation du portail d'entreprise

Suivez la façon dont vos clients et vos employés utilisent le portail. Le tableau de bord Utilisation du Customer Portal fournit des informations sur les visites sur le portail, ce qui calcule le nombre de sessions.

Pour afficher le tableau de bord d'utilisation du portail client, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Utilisation du portail**.

Remarque :
vous pouvez ignorer l'utilisation des sessions des bots qui est capturée dans le cadre de ce tableau de bord.

Une session utilisateur est une période d'activité sur le Portail de service clientèle, le Portail de service consommateur ou le Portail d'entreprise par l'un des types de session suivants :

- Session d'invité : session dans laquelle l'utilisateur n'est pas connecté
- Session de bot : nombre distinct de sessions générées en raison des bots et des robots d'indexation
- Session externe : session dans laquelle l'utilisateur est un utilisateur externe, généralement un client ou un consommateur connecté

Le nombre de sessions agrégé est basé sur les calculs suivants :



Une session utilisateur expire après un certain temps d'inactivité.

L'accès des utilisateurs aux portails en libre-service est suivi ainsi : par session, par jour et par portail. Si le même utilisateur se connecte sur plusieurs navigateurs ou appareils, chaque connexion est comptée comme une visite distincte. Chaque premier appel d'une page du portail démarre une session et les mesures d'utilisation sont calculées pour la fenêtre de 24 heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le délai d'expiration des sessions par défaut est de 30 minutes. Ce paramètre peut être ajusté à l'aide d'une propriété système. Pour plus d'informations sur la modification du paramètre de délai d'expiration de session, consultez Gérer les sessions utilisateur .

Exemples de calcul des visites du site

Un utilisateur se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte.

Exemple de calcul de visite de site pour un utilisateur qui se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
1	L'utilisateur visite le portail en tant qu'utilisateur anonyme ou invité	Oui
2	L'utilisateur se connecte	Non
3	L'utilisateur se déconnecte	Non
4	L'utilisateur se reconnecte immédiatement après s'être déconnecté	Oui

Un utilisateur se connecte et poursuit la session après minuit :

Exemple de calcul de visite de site pour un utilisateur qui se connecte et poursuit la session après minuit

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
1	L'utilisateur visite le portail en tant qu'utilisateur anonyme ou invité	Oui
2	L'utilisateur se connecte	Non
3	La session utilisateur se poursuit après minuit	**Oui**
4	L'utilisateur se déconnecte	Non

Limiter l'accès aux données de modèle de produit sur le portail d'entreprise

Utilisez une propriété système pour limiter l'accès des clients aux données dans la table Modèles de produits.

Les utilisateurs externes peuvent accéder aux données du modèle de produit à partir du portail d'entreprise avec le rôle sn_esm_user. Les administrateurs système peuvent utiliser la propriété système *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* et le champ **Visible pour les clients** de la table Modèles de produits (cmdb_model) et des tables enfants pour limiter cet accès.

La propriété système *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* active le champ **Visible pour les clients** pour les tables énumérées ci-dessous. Par défaut, cette propriété est définie sur faux. Lorsque la valeur est définie sur vrai, le système utilise le paramètre du champ Visible par le **client** pour déterminer l'accès aux données de modèle de produit sur le portail d'entreprise.

- Table Modèles de produits (cmdb_model)
- Table Modèles logiciels (cmdb_software_product_model)
- Table Modèles d'applications (cmdb_application_product_model)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Table Modèles de consommables (cmdb_consumable_product_model)
- Table Modèles d'installations (cmdb_facility_product_model)
- Table Modèles de matériels (cmdb_hardware_product_model)

La table Catégories de modèles (cmdb_model_category) ne possède pas de champ **Visible pour les clients**. L'accès aux données des catégories de modèles est limité à l'aide du champ **Visible pour les clients** de la table Modèle de produit. Seules les catégories des produits visibles dans la table Modèle de produit seront visibles dans la table Catégories de modèles.

Pour les mises à niveau de Jakarta vers Madrid, le champ **Visible pour les clients** est ajouté à chaque enregistrement dans la table Modèles de produits et défini sur faux.

Pour limiter l'accès :

1. Définissez la propriété système *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* sur vrai.
2. Personnalisez la table Modèles de produits (cmdb_model) et ajoutez la colonne **Visible pour les clients**.
3. Définissez la valeur du champ **Visible pour les clients** sur vrai pour les modèles de produits qui doivent être visibles pour les clients externes.

Les utilisateurs externes peuvent afficher ces produits à l'aide de ces modèles de produits si les produits sont liés au compte client.

Authentification multifacteur pour le portail d'entreprise

Activez l'authentification multifacteur pour les utilisateurs du portail d'entreprise afin que l'accès aux portails Web en libre-service soit davantage protégé contre d'éventuelles vulnérabilités.

L'authentification multifacteur, également connue sous le nom de vérification en deux étapes, est une exigence de sécurité qui impose aux utilisateurs de saisir plusieurs ensembles d'informations d'identification. Pour plus d'informations, consultez Multi-factor authentication .

Propriétés de l'authentification multifacteur

Utilisez des propriétés pour activer des critères d'authentification multifacteur basés sur des rôles et configurer le comportement.

Propriétés de l'authentification multifacteur

Propriété	Description
Activer l'authentification multifacteur [glide.authenticate.multifactor]	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs et aux administrateurs d'utiliser cette fonctionnalité. • Type : activé | désactivé • Valeur par défaut : activé • Emplacement : **Authentification multifacteur** > **Propriétés**
Nombre de fois qu'un utilisateur peut contourner la configuration de l'authentification multifacteur	Saisissez un chiffre qui représente le nombre de fois qu'un utilisateur peut ignorer l'exigence de code

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'authentification multifacteur (suite)

Propriété	Description
[glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	d'accès supplémentaire. Vos utilisateurs peuvent ainsi se connecter dans l'instance même s'ils n'ont pas leur équipement mobile sur eux. Si vous désactivez cette fonctionnalité, puis que vous la réactivez, le compteur est réinitialisé. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : **Authentification multifacteur** > **Propriétés**
Durée, en minutes, de validité du code à usage unique envoyé à l'adresse e-mail de l'utilisateur [glide.multifactor.onetime.code.validity]	Saisissez un nombre, en minutes, qui spécifie la durée de validité du code de réinitialisation. Voir Connexion avec l'authentification multifacteur . • Type : chaîne • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : **Authentification multifacteur** > **Propriétés**
Temps supplémentaire, en secondes, pendant lequel le code sera valide pour prendre en compte le décalage d'horloge. La valeur maximale est de 60 secondes. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Saisissez un nombre, en secondes, inférieur ou égal à 60. Par défaut, l'instance valide le code saisi par l'utilisateur par rapport au code unique généré par une application, peu importe la valeur de `current time`. Vous pouvez décaler l'intervalle de temps avec cette propriété et permettre qu'un ou plusieurs codes générés au cours d'un intervalle de temps soient considérés comme valides. La valeur de la propriété est utilisée dans le calcul suivant : `current time - x/2` et `current time + x/2`, où « x » est la valeur de cette propriété. Si vous utilisez la valeur `10`, par exemple, l'instance considère que tous les codes générés par l'application entre l'intervalle de temps `[current time - 5 seconds]` et `[current time + 5 seconds]` sont valides. Utilisez cette propriété pour éviter les problèmes de connexion au cours desquels l'utilisateur n'est pas en mesure de saisir le code correct dans le délai par défaut défini.

Configurer les rôles pour l'authentification multifacteur

Ajoutez le rôle externe sn_customerservice.customer aux rôles multifacteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs disposant de ce rôle doivent utiliser l'authentification multifacteur. Pour plus d'informations, voir Configurer des critères multifacteur basés sur l'utilisateur .

Configurer Expérience de visite pour Customer Service Management

Configurez différents aspects de Expérience de visite sur la base des besoins spécifiques de votre organisation. Les utilisateurs de Expérience de visite avec le rôle sn_csm_walkup.walkup_admin et les administrateurs peuvent activer et configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe une séquence de tâches qui vous permettent de configurer CSM Expérience de visite. Effectuez ces tâches en fonction du module d'extension que vous avez activé.

Vous pouvez configurer des rendez-vous, décider quand envoyer des notifications aux utilisateurs, établir et configurer des emplacements de files d'attente physiques et des calendriers d'exploitation, implémenter l'intégration avec les enquêtes CSAT et associer les entrepôts aux emplacements de files d'attente. En outre, vous pouvez personnaliser votre portail Walk-Up Experience avec un logo et une image de marque uniques.

Pour configurer CSM Expérience de visite, utilisez les tâches de configuration répertoriées dans la table ci-dessous qui vous guide à travers l'ensemble du processus de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration**.
2. Exécutez les tâches suivantes pour configurer la fonctionnalité CSM Expérience de visite.

Tâches de configuration CSM Expérience de visite

Tâche	Description
Activez CSM Expérience de visite.	Activez le module d'extension Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm). **Remarque :** Ce module d'extension inclut des données de démonstration.
Cliquez sur **Emplacements de visite** pour configurer des emplacements.	Créez des files d'attente d'emplacement de visite en personnalisant leurs horaires, leurs groupes d'affectation, leur temps d'attente moyen et plus encore. Pour plus d'informations sur la configuration des emplacements, consultez Configurer les emplacements de Walk-up Experience.
Cliquez sur **Calendriers**.	Affichez, créez ou modifiez les horaires des lieux de visite, par exemple de 8h00 à 17h00 en semaine, et associez-les aux files d'attente d'emplacement de visite. Pour plus d'informations sur la configuration des calendriers, consultez Configurer les calendriers Walk-up Experience .
Cliquez sur **Configurations de rendez-vous** pour configurer des rendez-vous.	Créez des configurations de service pour chaque emplacement de file d'attente de visite. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	configurer les horaires, le nombre de rendez-vous autorisés par jour, la date future jusqu'à laquelle les utilisateurs peuvent prendre rendez-vous et plus encore. Pour plus d'informations sur la configuration des rendez-vous, consultez Configurer la réservation de rendez-vous.
Cliquez sur **Configurations du portail** pour configurer un portail.	Créez et modifiez des portails de service personnalisés Expérience de visite en ligne et sur site. Pour plus d'informations sur la configuration du portail, consultez Configurer le portail Walk-up Experience.
Cliquez sur **Notifications** pour configurer les notifications.	Accédez aux alertes et configurez-les pour informer les utilisateurs et les prestataires sur les événements les concernant. Pour plus d'informations sur la configuration des notifications, consultez Configurer les notifications Walk-up Experience.
Enquêtes	Accédez aux enquêtes sur la satisfaction des clients et permettez au public d'accéder aux enquêtes, définissez les conditions de déclenchement des enquêtes et visualisez les réponses des utilisateurs. Pour plus d'informations sur la configuration des calendriers, consultez Enquêtes sur la satisfaction des clients Expérience de visite CSM .

Expérience de visite pour Gestion du service clientèle

L'application ServiceNow® Expérience de visite pour Gestion du service clientèle vous permet d'établir un canal de contact afin de prendre en charge à la fois l'enregistrement en ligne et l'enregistrement sur site dans un centre de services de consultations préétabli.

Expérience de visite vise à aider les utilisateurs et à améliorer considérablement leur satisfaction grâce à un support rapide et direct en personne. Les employés et les clients professionnels peuvent obtenir de l'aide en temps réel et en personne pour leurs problèmes.

Les profils et rôles d'utilisateur sont définis comme suit :

Demandeurs

Les utilisateurs accèdent à l'application Walk-up Experience de plusieurs façons.

- En ligne :
  - Enregistrez-vous rapidement en ligne dans le lieu de consultation le plus proche disponible via l'option **Enregistrement à la visite** sur le Portail de services, à l'aide de votre ordinateur.

    Remarque :
    L'application Walk-up Experience vous achemine automatiquement vers la file d'attente la plus proche, à partir de l'adresse IP de votre ordinateur. Vous pouvez modifier l'emplacement si vous le souhaitez.

  - Rejoignez la file d'attente et affichez votre position dans la file.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Planifiez des rendez-vous pour obtenir de l'assistance et recevez des rappels de rendez-vous, et annulez ou reportez des rendez-vous via les liens présents dans le rappel ou depuis l'interface d'enregistrement en ligne.
- Ne planifiez qu'un seul rendez-vous à la fois par file d'attente de l'emplacement de visite.

  Remarque :
  même avec un rendez-vous prévu, vous pouvez toujours vous enregistrer dans une file d'attente de l'emplacement de visite en ligne ou en personne sur site.

- Recevez des notifications par e-mail lorsque votre demande est affectée à un technicien, lorsque vous arrivez en haut de la liste d'attente et lorsque votre demande de consultation a été fermée ou abandonnée, si vous décidez de ne pas rejoindre la file d'attente.

- Sur site à l'emplacement de Walk-up Experience :
  - Placez-vous dans une file d'attente à l'emplacement de consultation physique en saisissant manuellement votre nom, votre e-mail et vos coordonnées.
  - Observez les activités de file d'attente sur un grand écran qui affiche à la fois les demandeurs sans rendez-vous et ceux qui ont rendez-vous.
  - Consultez l'écran affichant le nombre de personnes actuellement dans la file d'attente, les positions des clients dans la file, les personnes qui reçoivent actuellement de l'aide et les temps d'attente estimés.
  - Répondez à une enquête d'une seule question disponible qui recueille votre avis d'utilisateur après une visite.

Techniciens ou agents

L'assistance client utilise l'application Walk-up Experience pour répondre à la demande des demandes ou problèmes urgents des demandeurs.

- Les techniciens de Walk-up Experience gèrent les opérations quotidiennes aux emplacements de file d'attente de consultation. Ils résolvent les problèmes de service client.
- Les techniciens peuvent accepter et fermer les interactions d'expérience de visite depuis l'interface Espace de travail d'agent. Espace de travail d'agent inclut une boîte de réception personnelle où les interactions de consultation, si celles-ci sont configurées dans Affectation de travail avancée, sont automatiquement mises en avant pour l'affectation.
- Les agents peuvent gérer tous les aspects de Walk-up Experience en utilisant Espace de travail d'agent. En fonction de leur capacité et si des dossiers sont en attente, ils peuvent travailler sur plusieurs transactions en même temps et promouvoir les interactions au rang de ticket.
- Les techniciens peuvent afficher et accepter les rendez-vous prévus dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent personnelle. Les rendez-vous sont acheminés vers la boîte de réception en fonction de la disponibilité de l'agent. Les agents peuvent aussi choisir des rendez-vous manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si nécessaire, les techniciens peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment. Ils peuvent s'affecter manuellement à une interaction de visite, en acceptant l'interaction dans une liste d'interactions non affectées dans Espace de travail d'agent.

Gestionnaires

Les responsables supervisent les techniciens de l'emplacement de consultation et les opérations quotidiennes.

- Les gestionnaires de visite peuvent observer et capturer les données opérationnelles et de performance en surveillant le tableau de bord des visites.
- Les gestionnaires de consultation peuvent utiliser l'application pour accroître la satisfaction des clients, fournir un service client en temps opportun et communiquer les données de performance à leurs supérieurs.

Administrateurs

Configurez et tenez à jour les systèmes de consultation connexes, comme la marque et le texte de l'emplacement de consultation, les emplacements et les calendriers des files d'attente, les rendez-vous, les affectations de tâches avancées et les notifications, ainsi que les enquêtes CSAT.

Rôles d'utilisateur Walk-up Experience

Nom de rôle	Rôle	Description
[sn_walkup.walkup_login]	Représentant	Un utilisateur doté de ce rôle aide les demandeurs à s'enregistrer dans l'emplacement de consultation.
sn_csm_walkup.walkup_technician	Technicien de consultation CSM	Un utilisateur doté de ce rôle répond aux demandes d'utilisateurs à l'emplacement de consultation CSM.
sn_csm_walkup.walkup_manager	Gestionnaire de consultations CSM	Un utilisateur doté de ce rôle gère l'équipe à l'emplacement de consultation.
sn_csm_walkup.walkup_admin	Administrateur de consultations CSM	Un utilisateur doté de ce rôle administre les interactions de consultation, les files d'attente des emplacements et les motifs des consultations.

Configurer Expérience de visite pour Gestion du service clientèle

Pour démarrer avec Expérience de visite pour Gestion du service clientèle, consultez Configurer Expérience de visite pour Customer Service Management.

Expérience de visite pour les utilisateurs invités

L'application Expérience de visite peut permettre aux utilisateurs invités de gérer les rendez-vous de visite en ligne à partir de la page d'accueil du Consumer Service Portal ou du Customer Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Exigences pour l'utilisation de Expérience de visite pour les utilisateurs invités

Notez les exigences suivantes pour que les utilisateurs invités puissent utiliser Expérience de visite :

- L'application Invité Walk-Up Experience pour Customer Service de la boutique doit être installée. Pour en savoir plus sur l'installation de l'application du magasin, consultez Installer un ServiceNow Store l'application .
- Le module d'extension com.snc.walkup_for_csm doit être activé. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension .
- Le widget Enregistrement de visite doit être configuré. Pour plus d'informations, voir Ajouter un lien d'enregistrement en ligne Walk-Up Experience sur la page d'accueil Portail de services.

Domain separation et application CSM Expérience de visite

Cette section donne une vue d'ensemble de Domain separation , qui fait partie de l'application CSM Expérience de visite, ainsi que de ses liens avec les pages, files d'attente d'interaction et configurations de Portail de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Domain Separation est prise en charge dans l'application CSM Expérience de visite au niveau **basique**. Cependant, l'application dépend de Portail de services, qui n'est pas pris en charge pour Domain Separation. Domain separation appartient à l'application CSM Expérience de visite de la manière suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les files d'attente de l'emplacement de visite prennent en charge Domain separation afin de définir quels utilisateurs finaux peuvent accéder à chaque file d'attente de l'emplacement.
- La table Interaction prend en charge Domain separation standard pour la sécurité des données. Les tickets d'interaction sont ouverts pour un domaine spécifique.
- Les files d'attente de l'emplacement de visite et les interactions de visite prennent en charge Domain separation. Par conséquent, les prestataires travaillent également dans un environnement de domaines séparés lorsqu'ils traitent des tickets d'interaction associés à une file d'attente de l'emplacement.
- Les configurations de gestion et d'administration résident dans les enregistrements des files d'attente de l'emplacement de visite. Par conséquent, ces configurations sont disponibles pour leurs gestionnaires de domaine et administrateurs respectifs.
- Bien que les pages du Portail de services ne soient pas séparées par domaine, les pages du portail de l'application CSM Expérience de visite récupèrent des données dans le domaine spécifique de l'utilisateur. Ces pages peuvent donc être réutilisées sur différents portails de services conçus et configurés pour des domaines distincts. Les administrateurs doivent développer chaque portail eux-mêmes.
- Le champ **Domaine** est disponible dans la table wu_location_queue. Définir des domaines ici garantit que les utilisateurs ne voient que les files d'attente qui font partie de leurs domaines lors de l'enregistrement en ligne.
- Pour que l'acheminement de Affectation de travail avancée fonctionne, chaque wu_location_queue doit inclure une condition d'acheminement d'élément de travail. Cette condition ajoute explicitement une référence au domaine dont la file d'attente fait partie.

> **Remarque :**
> la fonctionnalité de prise de rendez-vous n'est pas séparée par domaine. Étant donné que les données de table Rendez-vous [itil_appointment] ne sont pas séparées par domaine, les vues de listes peuvent révéler des données dans tous les domaines.

Fonctionnement de Domain separation dans l'application CSM Expérience de visite

Pour que cette application soit la plus efficace possible, les administrateurs de visite doivent configurer les emplacements de visite en conséquence. Configurez l'enregistrement `wu_location_queue` pour répondre aux besoins d'un utilisateur, ce qui affecte l'expérience du demandeur. Chaque domaine configuré sur un enregistrement de file d'attente de l'emplacement a son propre ensemble de règles. Il en va de même pour les autres tables de l'application de visite.

> **Remarque :**
> les éléments de la plateforme Portail de services comme les paramètres, les portails et les widgets ne peuvent pas être séparés par domaine. Les données dans les widgets s'affichent toutefois en fonction de la façon dont le domaine est configuré. L'approche recommandée consiste à mettre en place des portails distincts pour chaque client MSP.

Les éléments du Portail de services suivants sont utilisés dans le cadre de l'expérience de visite :

- Portail (visite)
- Pages (`walkup_online_checkin`, `walkup_queue_on_site`, `walkup_home`, `walkup_survey`, `walkup_check_in`)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Thème (thème de la visite)
- Widgets (expérience d'enregistrement en ligne, file d'attente de visite sur place, enregistrement de visite, enquête de fin de visite, accueil de la visite, planification de la visite)

Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine et Portail de services .

Pour la séparation des données, l'application CSM Expérience de visite utilise le domaine de l'utilisateur de visite (utilisateur de connexion Demandeur/Visite) pour déterminer dans quel domaine les données du demandeur doivent être placées.

- Les demandeurs ne peuvent s'enregistrer que dans les emplacements sur lesquels ils ont une visibilité.
- Les demandeurs peuvent sélectionner les raisons qui appartiennent uniquement à leur propre domaine.
- Les enregistrements d'interaction sont créés dans le domaine du demandeur.

Du côté du prestataire, l'application utilise le domaine de l'utilisateur de visite (technicien/gestionnaire/administrateur de visite) pour déterminer quels enregistrements sont visibles.

- Selon les règles Domain separation, les prestataires ne peuvent travailler que sur les interactions qui sont visibles pour eux.
- Les prestataires peuvent configurer uniquement les enregistrements de l'emplacement de visite qui appartiennent à leur domaine, qui font partie du domaine global ou qui suivent la hiérarchie parent-enfant.
- Les mêmes règles de visibilité s'appliquent pour les tables Plusieurs à plusieurs [wu_m2m_location_queue_reason] qui contrôlent le mappage entre un emplacement et un motif.
- Les enregistrements de contexte de visite prennent également en charge Domain Separation. Cela permet aux techniciens de voir les informations détaillées du demandeur uniquement pour les enregistrements visibles selon les règles de Domain separation.

Tables séparées par domaine

Dans le cadre de CSM Expérience de visite, les enregistrements dans les tables suivantes peuvent être séparés de domaine.

- Files d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]
- Motifs des visites pour la consultation [wu_reason]
- Motifs des visites [wu_m2m_location_queue_reason]
- Contextes des visites [wu_context]
- Interactions [interaction]

Accès et sécurité du portail CSM Expérience de visite

Sécurité est intégrée à l'application pour empêcher les appareils destinés à l'utilisateur final sur le Expérience de visite portail sur site d'offrir des privilèges de rôle élevés aux utilisateurs. Le Expérience de visite portail sur site est accessible par un compte contenant uniquement le rôle sn_walkup.walkup_login. Le rôle sn_walkup.walkup_login contient le rôle snc_external.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comprendre la sécurité du portail Expérience de visite

L'accès au portail Expérience de visite sur place nécessite le rôle sn_walkup.walkup_login affecté seul. L'enregistrement utilisateur avec ce rôle ne peut contenir aucun autre rôle. Étant donné que la plupart des enregistrements utilisateur contiennent plusieurs rôles, le rôle sn_walkup.walkup_login est affecté à un compte d'enregistrement utilisateur, et non à un utilisateur humain. La fonctionnalité de sécurité permet d'empêcher l'appareil d'enregistrement du portail sur site d'autoriser les utilisateurs susceptibles d'essayer d'accéder au portail avec un rôle de privilège élevé.

Le rôle sn_walkup.walkup_login est accordé à un enregistrement utilisateur pour un compte utilisé pour se connecter à l'appareil d'enregistrement. En règle générale, l'appareil du portail sur site Expérience de visite est une tablette. Il ne s'agit pas d'un être humain réel à qui un rôle a été affecté, mais d'un compte avec un rôle. Par exemple, un technicien qui ouvre le portail Visite sur site pour obtenir les journaux métier dans l'appareil d'enregistrement à l'aide de l'enregistrement utilisateur qui contient le rôle sn_walkup.walkup_login. Pour rappel, le portail n'est accessible que par un enregistrement utilisateur qui contient uniquement ce rôle. Un utilisateur ne peut pas accéder au portail avec le rôle administrateur ou si l'enregistrement utilisateur contient des rôles autres que le rôle sn_walkup.walkup_login.

Accès à Expérience de visite

Les techniciens qui ouvrent l'emplacement de visite sur site pour travailler, ou qui se joignent à l'équipe de support pendant les heures d'ouverture, accèdent au compte d'enregistrement utilisateur. Les techniciens ayant le rôle sn_walkup.walkup_login peuvent se connecter au portail Expérience de visite. Les utilisateurs internes et externes peuvent accéder au portail Expérience de visite sur site via un appareil d'enregistrement, généralement une tablette, pour rejoindre une file d'attente. Les utilisateurs internes authentifiés peuvent également accéder à un enregistrement de file d'attente en ligne via un ordinateur de bureau.

Configurer le portail Walk-up Experience

Créez des portails de service de visite attrayants avec votre logo, votre thème de portail, le catalogue de votre choix, des liens vers une base de connaissances et une communauté sociale, et plus encore.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_walkup.walkup_admin

Walk-up Experience comprend un **portail de visite** de base complet avec thème. Les pages du **portail de visite** sont conçues pour être utilisées telles qu'elles sont créées. Vous pouvez créer des pages de portail personnalisées pour répondre à vos besoins en copiant les pages du portail et les widgets associés et en apportant des modifications aux copies. Vous pouvez configurer à la fois un portail d'enregistrement en ligne et un portail d'enregistrement physique pour vos emplacements de visite.

Il y a plusieurs façons de configurer le portail de services de visite :

- L'application **Portail de services** : un cadre d'interface utilisateur modulaire permettant de développer et personnaliser rapidement et facilement des portails d'application.
- Le formulaire Portail de services de visite : nécessite une expérience CSS et HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour configurer le portail de services de visite à l'aide de l'application **Portail de services** , accédez à **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
   La page de configuration de Service Portal s'ouvre.
2. Pour des informations plus détaillées sur la personnalisation du portail de visite de base afin d'y apporter votre propre identité visuelle en choisissant le titre, le logo, les couleurs du thème, la disposition, les propriétés, les widgets et plus encore, ou pour créer un nouveau portail de visite, consultez Portail de services .
3. Pour configurer le portail de services de visite à l'aide du formulaire de visite du portail de services, vous pouvez également accéder à **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Configurations des portails**.
   La liste des portails de services s'affiche.
4. Dans la liste des portails de services, cliquez sur Visite ou recherchez ce terme dans la zone de recherche de l'en-tête de liste.
5. Cliquez sur l'icône Menu du formulaire puis sélectionnez **Configurer** > **Conception de formulaire**.
   Le concepteur de formulaire s'affiche.
6. Dans la liste déroulante de l'en-tête du concepteur de formulaire, sélectionnez ou recherchez l'un des formulaires de visite configurables pour personnaliser l'apparence de votre portail.

Option	Description
Contexte de la visite [wu_context]	Configurez un canal d'enregistrement en ligne permettant aux utilisateurs de rejoindre une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite. Identifie un utilisateur de visite et la description de l'interaction associée.
File d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]	Configurez la file d'attente d'interaction de l'emplacement de visite pour gérer et administrer le centre de service. Vous pouvez établir des emplacements de visite, définir des heures d'ouverture, activer l'enregistrement en ligne, déterminer des groupes d'affectation, associer les entrepôts, ainsi que choisir les caractéristiques de l'affichage du temps en file d'attente et du système de notification de position.
Motif de la visite [wu_m2m_location_queue_reason]	Définissez diverses raisons courantes pour lesquelles un utilisateur a besoin d'une assistance de visite.
Motif de la visite pour la consultation [wu_reason]	Précisez l'ordre dans lequel les motifs de visite doivent être priorisés dans un emplacement de visite.

Pour modifier le contenu du formulaire afin de répondre aux exigences de votre portail, consultez Configuration du formulaire pour des informations détaillées.

Configurer le canal de service Expérience de visite

Configurez le canal de service Expérience de visite pour répondre aux besoins de vos agents de visite. Vous pouvez configurer la façon dont les tâches sont affectées et gérer les interactions dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le canal de service Expérience de visite est consulté et configuré via Affectation de travail avancée. Vous pouvez modifier les valeurs et conditions par défaut comme vous le souhaitez.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
   La liste des canaux de service s'affiche.
2. Sélectionnez **Visite** pour ouvrir le canal de service Expérience de visite.
3. Consultez Créer ou configurer un canal de service pour obtenir des informations détaillées sur les valeurs et conditions associées au formulaire Canal de service de visite.
   Pour plus d'informations sur Affectation de travail avancée la configuration de la capacité et de l'utilisation des canaux de service, la mise en page de la boîte de réception et le remplacement de la capacité pour les agents sélectionnés, voir Canaux de service .

Configurer les notifications Walk-up Experience

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer et utiliser des notifications pour avertir les demandeurs des événements qui les concernent pendant qu'ils font traiter leur problème via une expérience de visite. Les demandeurs sont informés par e-mail des rendez-vous en ligne qu'ils ont pris ou lorsque leur problème est attribué à un représentant du magasin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Walk-up Experience comprend plusieurs notifications du système de base que vous pouvez utiliser ou personnaliser pour avertir les visiteurs sur des informations et des interactions spécifiques.

Notifications Walk-up Experience

Notification	Description
Visite abandonnée	Informe lorsqu'une interaction de visite est fermée.
Notification de seuil de visite	Informe les visiteurs lorsqu'ils sont les prochains en lice pour l'assistance.
Visite affectée	Informe quand une interaction est affectée à un technicien.
Emplacement de visite fermé	Notifie lorsqu'une interaction est fermée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Notifications**.
2. Sélectionnez une notification de visite disponible pour afficher ses propriétés de base, ainsi que des informations sur le moment où elle sera envoyée, qui la recevra et ce qu'elle contient.
3. Pour modifier une notification de visite, modifiez les champs de formulaire de votre choix.
4. Pour créer un e-mail ou une notification push de visite, sélectionnez **Nouveau**.
   Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer une notification par e-mail
- Créer un message push

Pour des informations complètes sur l'utilisation de l'application System Notification, consultez Notifications

Configurer les calendriers Walk-up Experience

Lorsque que vous connaissez les heures d'ouverture de votre emplacement Expérience de visite, vous pouvez soit accéder aux calendriers par défaut du système de base, soit créer des calendriers à associer à votre emplacement de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Calendriers**.
   La liste des calendriers s'affiche. Vous pouvez consulter tous les horaires par défaut du système de base disponibles, tels que **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
2. Pour modifier un calendrier du système de base existant, sélectionnez le nom du calendrier, sinon sélectionnez Nouveau pour créer un calendrier si aucun des calendriers par défaut ne s'applique à votre emplacement de visite.
3. Remplissez le formulaire d'enregistrement de nouveau calendrier ou modifiez les champs sur un formulaire existant.

   Pour compléter ce processus et pour obtenir des informations détaillées sur la création, la modification et l'utilisation des calendriers dans le système, y compris une définition de tous les champs de formulaire, reportez-vous à la section Calendriers .

Réservation de rendez-vous Expérience de visite

Avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous CSM Expérience de visite, les utilisateurs de la visite peuvent afficher les fenêtres de rendez-vous disponibles. Les utilisateurs peuvent également sélectionner et réserver un rendez-vous pour un emplacement de visite à l'aide de la fonctionnalité **Enregistrement de visite** en ligne.

Créez des fenêtres d'horaires pour les emplacements de file d'attente de visite permettant aux demandeurs de prendre des rendez-vous pour des services.

Le module d'extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application. La réservation de rendez-vous ajoute le menu Réservation de rendez-vous au navigateur d'application et les modules suivants :

- **Configuration de réservation de rendez-vous** : utilisez ce module pour créer une réservation de rendez-vous. Configurez une application, puis configurez chaque service au sein de cette application.
- **Réservations de rendez-vous** : utilisez ce module pour consulter une liste de rendez-vous qui ont été réservés pour des services. Cette liste comprend les commandes de travaux associées à chaque rendez-vous.

La réservation de rendez-vous nécessite une configuration à la fois au niveau de l'application, dans ce cas Expérience de visite, et au niveau du service de file d'attente de visite, représenté par l'emplacement réel de la file d'attente de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La configuration de l'application Expérience de visite contient des paramètres qui s'appliquent à tous les emplacements de service au sein de l'application qui prennent en charge la réservation de rendez-vous.

Une configuration de service est requise pour chacun des emplacements de file d'attente de visite dans l'application qui offrent des rendez-vous planifiés. Une configuration de service inclut des paramètres qui ne s'appliquent qu'à cet emplacement spécifique de service de file d'attente de visite.

Remarque :
la configuration de l'application et la configuration de service doivent être actives pour prendre rendez-vous.

Pour plus d'informations sur l'application **Prise de rendez-vous** , consultez la rubrique Gestion des rendez-vous.

Configurer la réservation de rendez-vous

Créez ou modifier des configurations de réservation de rendez-vous pour les services Walk-up Experience. Un service est défini comme l'emplacement physique réel d'une file d'attente de visite. Les informations stockées dans la configuration de l'application Walk-up Experience s'appliquent à tous les services ou emplacements de file d'attente, au sein de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration de service.
   Vous pouvez également cliquer sur une configuration de service existante pour en modifier les données.
3. Dans le formulaire de configuration de service de réservation de rendez-vous, remplissez les champs suivants selon vos besoins.

Formulaire de configuration de service de Prise de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Le nom de la configuration de service.
Actifs	Active la réservation de rendez-vous pour le service. **Remarque :** si ce paramètre est désactivé, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.
Informations générales	
Configuration	Le nom de la configuration de réservation de rendez-vous à laquelle ce service appartient.
Table de disponibilité	La table calcule la disponibilité des rendez-vous. Pour Walk-up Experience, choisissez Rendez-vous de visite [wu_appointment].
Calendriers des jours non ouvrés	Le calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité. La réservation de rendez-vous prend en compte le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour configuré comme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Exclure dans le calendrier. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers. **Remarque :** les calendriers des jours non ouvrés sont utiles lorsque vous configurez la méthode d'affectation des tâches **Manuellement**, ce qui ne tient pas compte des calendriers des agents.
Informations du catalogue	
Élément de catalogue	Service dans le catalogue de service pour lequel vous créez cette configuration de réservation de rendez-vous. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le service associé dans la liste des créateurs d'enregistrements. Vous devez créer un créateur d'enregistrement pour chaque emplacement de service de visite. **Remarque :** l'élément de catalogue doit exister dans le catalogue de service. si vous utilisez la réservation de rendez-vous avec les commandes de travaux, créez un modèle de commande de travaux avant de configurer la réservation de rendez-vous.
Emplacement	Le champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous. **Remarque :** assurez-vous que le champ **Emplacement** sur ce formulaire et sur le formulaire File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue) sont configurés en alignement. contient la variable de référence de `l'emplacement`, qui est un enregistrement de l'emplacement (cmn_location). Sélectionner **Emplacement** depuis l'icône de la liste de recherches vous permet de vous aligner sur le même fuseau horaire que l'emplacement de visite pour lequel vous effectuez la configuration. Lorsque vous sélectionnez **Emplacement**, le calendrier de prise de rendez-vous en ligne s'affiche dans le fuseau horaire de l'utilisateur. Si ce champ est laissé vide ou si la préférence utilisateur pour l'instance n'est pas configurée pour avoir un fuseau horaire associé, le calendrier de prise de rendez-vous s'affiche par défaut dans le fuseau horaire de l'utilisateur. Si un utilisateur en Europe a des préférences utilisateur pour le **fuseau horaire** configuré pour **Europe/Bruxelles** et que la configuration de Appointment Booking pour le champ **Emplacement** est définie sur un emplacement de type cmn_location avec le fuseau horaire **US/Pacific**, le calendrier de planification des rendez-vous s'affiche dans le fuseau horaire US/Pacific. Lorsqu'un utilisateur crée un rendez-vous, le système utilise par défaut le calendrier associé à la File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue), quelle que soit la valeur du champ **Emplacement** de ce créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Le rendez-vous est obligatoire	Cochez cette case s'il est obligatoire qu'un client crée un rendez-vous lorsqu'il demande ce service. ○ Si elle est cochée, le champ **Rendez-vous** apparaît sur le créateur d'enregistrement et l'utilisateur doit sélectionner un rendez-vous disponible avant d'envoyer la demande de service. ○ Si elle est décochée, l'utilisateur peut envoyer la demande de service sans choisir de rendez-vous.
Contact de l'utilisateur	Le champ sur le créateur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous a été créé. Définissez ce champ sur **Contact**. Il s'agit d'un champ de référence qui recherche une variable sys_user sur le créateur d'enregistrement.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**. Si la méthode configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle après réservation d'un rendez-vous pour ce service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Nombre max. de jours avant la réservation	Nombre de jours à partir du jour actuel avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service. La valeur par défaut est de 14 jours.
Date limite de report / annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Un utilisateur ne pourra pas annuler ou reporter un rendez-vous pendant ces heures, le bouton **Annuler** ne sera pas disponible. Définissez la durée en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	La durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Durée du travail	Le temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Définissez la durée d'une tâche lors de sa création, qui est utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Fixez la valeur à 0 puisque le travail est effectué sur place et qu'il n'y a donc pas de déplacement nécessaire.
Calendrier journalier	
Jours pouvant être réservés	Les jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés. La valeur par défaut est du lundi au vendredi. Les jours pouvant être réservés doivent refléter le calendrier de rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : les calendriers de rendez-vous sont distincts du calendrier d'emplacement de file d'attente de visite, mais devraient avoir les mêmes jours et heures.
Heure de démarrage quotidienne	Le début de la journée de travail et la première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 9h00.
Heure de fin quotidienne	La fin de la journée de travail et la dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 18h00.
Inclure une pause quotidienne	Cochez cette case pour planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé, puis sélectionnez les heures de début et de fin de la pause. Permet de définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Fournit un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Administration de la réservation de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez et activez la configuration de l'application CSM Expérience de visite et les configurations d'emplacement de service individuelles pour la fonctionnalité de **réservation de rendez-vous**.

Les administrateurs peuvent créer, modifier et activer la configuration de l'application Expérience de visite. Les administrateurs de réservation de rendez-vous (appointment_booking_admin) peuvent créer, modifier et activer des configurations pour les emplacements de service au sein de l'application Expérience de visite.

Walk-up Experience est une configuration au niveau de l'application fournie avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous du système de base. Vous pouvez inclure autant de configurations au niveau du service que nécessaire. Les configurations au niveau du service s'appliquent aux emplacements de file d'attente de visite individuels existants. Les administrateurs peuvent modifier ces configurations selon leurs besoins ou les utiliser comme exemples pour créer de nouvelles configurations.

Pour des informations détaillées sur l'administration de Appointment Booking, consultez Configurer Appointment Booking.

Activer la réservation de rendez-vous Expérience de visite

Activez ou désactivez la fonctionnalité de réservation de rendez-vous pour Expérience de visite ainsi que pour les emplacements de service de visite individuels ouverts aux clients.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous activez la réservation de rendez-vous, l'onglet **Planifier un rendez-vous** apparaît sur la page d'enregistrement en ligne. Les utilisateurs choisissent le motif du rendez-vous et une date parmi celles disponibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Walk-up Experience**.
   La configuration de **Walk-up Experience** est fournie avec la fonctionnalité de **réservation de rendez-vous** du système de base.
3. Cliquez sur **Actif** pour activer la réservation de rendez-vous pour l'application Expérience de visite.
   Alternativement, si la fonctionnalité est active, vous pouvez la désactiver en cliquant sur **Actif**.
4. Dans la liste connexe de configuration du service de réservation de rendez-vous, cliquez sur le nom d'un service.
   Pour Expérience de visite, l'emplacement physique d'une file d'attente de visite définit un service. Chaque file d'attente de visite associée à votre application est un service que vous devez configurer pour la réservation de rendez-vous.
   Le formulaire de configuration du service de réservation de rendez-vous pour le service sélectionné s'affiche.
5. Cliquez sur **Actif** pour définir le champ sur vrai.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configuration de Prise de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez les configurations de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite. Vous pouvez afficher ou modifier la configuration de Prise de rendez-vous de l'application Expérience de visite et créer ou modifier des configurations connexes de rendez-vous de services.

L'application Expérience de visite du système de base inclut une configuration de réservation de rendez-vous par défaut qui peut être modifiée. Par défaut, les informations stockées dans la configuration de Prise de rendez-vous de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services de cette application. Les services au sein de l'application Expérience de visite sont définis comme les emplacements réels de file d'attente de visite. Vous pouvez créer de nouvelles configurations de service de Prise de rendez-vous pour l'application Expérience de visite, ou modifier les configurations existantes.

Par exemple, vous pouvez configurer une file d'attente de visite pour accepter la prise de rendez-vous tous les jours du lundi au vendredi, tandis que pour une autre file d'attente, vous voulez que la prise de rendez-vous ne soit disponible que le lundi, le mercredi et le vendredi. En configurant la prise de rendez-vous au niveau du service, vous pouvez atteindre cet objectif.

Les critères de configuration Expérience de visite spécifiques pour la prise de rendez-vous comprennent les configurations suivantes :

- Définir différents calendriers de rendez-vous et fenêtres horaires par emplacement de file d'attente.
- Définir la fenêtre horaire dans laquelle vous souhaitez accepter les rendez-vous. Par exemple, 15 minutes ou 30 minutes.
- Définir la capacité de la fenêtre horaire. Par exemple, le nombre maximal de rendez-vous par fenêtre horaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher ou modifier une configuration de réservation de rendez-vous Expérience de visite

Consulter la configuration de la réservation de rendez-vous par défaut du système de base pour déterminer si les critères répondent à vos besoins de réservation de rendez-vous de visite. Vous pouvez modifier la configuration pour gérer la réservation de rendez-vous. Les informations stockées dans la configuration de la réservation de rendez-vous Expérience de visite s'appliquent à tous les services de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de **Expérience de visite** est fournie avec la fonctionnalité de **Prise de rendez-vous**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configurations de rendez-vous**.
2. Pour afficher la configuration **Walk-up Experience,** cliquez sur le nom de la configuration.
3. Dans le formulaire de configuration de réservation de rendez-vous, affichez ou modifiez les champs suivants selon vos besoins.

Champs de configuration d'application de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Le nom de la configuration de l'application.
Table de tâches	Les rendez-vous sont créés pour les tâches de la table sélectionnée. La table Rendez-vous de visite [wu_appointment] est la table par défaut pour la configuration **Walk-up Experience.**
Méthode de disponibilité	Deux méthodes sont possibles pour déterminer la disponibilité des rendez-vous. ○ **Nombre de rendez-vous par créneau** : définissez un nombre spécifique de rendez-vous par créneau horaire. Utilisez cette méthode si l'affectation de tâche est définie sur **Manuellement**, qui est le réglage par défaut. ○ **Scripté** : utilisez ce paramètre de configuration pour déterminer la disponibilité si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**.
Actif	Active la configuration de l'application et permet la réservation de rendez-vous.
Acceptation automatique	Si le paramètre de configuration de l'application pour le **cycle de vie du processus** est **Selon la tâche**, un agent doit accepter ou rejeter une tâche assignée. Cochez la case **Acceptation automatique** pour ignorer ce paramètre de configuration pour la prise de rendez-vous.
Vue du portail	Affichez les rendez-vous disponibles pour une seule journée ou pour une semaine sur le portail **d'enregistrement de visite en libre-service** en ligne ou à partir du **Service Portal**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer ou modifier la configuration de service de Prise de rendez-vous Expérience de visite

Créer ou modifier des configurations de Prise de rendez-vous pour les services Expérience de visite. Un service est défini comme l'emplacement physique réel d'une file d'attente de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

visite. Les informations stockées dans la configuration de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services, ou emplacements de file d'attente, au sein de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis admin ou sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour utiliser la fonctionnalité de réservation de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service, ou emplacement de file d'attente, disponible pour les clients de visite. Les configurations de service sont créées dans la configuration de l'application **Expérience de visite**, dans le cadre de l'application **Prise de rendez-vous**.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Walk-up Experience**.
3. Dans la liste connexe de configuration de service de réservation de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration de service.
   Vous pouvez également cliquer sur une configuration de service existante pour en modifier les données.
4. Dans le formulaire de configuration de service de réservation de rendez-vous, remplissez les champs suivants selon vos besoins.

Champs de configuration de service de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Actif	Active la réservation de rendez-vous pour le service. **Remarque :** si ce paramètre est désactivé, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.
Informations générales	
Nom	Le nom de la configuration de service.
Configuration	Le nom de la configuration de réservation de rendez-vous à laquelle ce service appartient.
Table de disponibilité	La table utilisée pour calculer la disponibilité des rendez-vous. Pour Expérience de visite, choisissez Rendez-vous de visite [wu_appointment].
Calendrier des jours non ouvrés	Le calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité. La réservation de rendez-vous prend en compte le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour configuré comme **Exclure** dans le calendrier. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers. **Remarque :** les calendriers des jours non ouvrés sont utiles lorsque la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**, ce qui ne tient pas compte des calendriers des agents.
Informations du catalogue	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Élément de catalogue	Le service dans le catalogue de service pour lequel cette configuration de réservation de rendez-vous est créée. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un service dans la liste des Créateurs d'enregistrement. **Remarque :** l'élément de catalogue doit exister dans le catalogue de service. si vous utilisez la réservation de rendez-vous avec les commandes de travaux, créez un modèle de commande de travaux avant de configurer la réservation de rendez-vous.
Emplacement	Le champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous.
Le rendez-vous est obligatoire	Cochez cette case s'il est obligatoire qu'un client crée un rendez-vous lorsqu'il demande ce service. ○ Si elle est cochée, le champ **Rendez-vous** apparaît sur le créateur d'enregistrement et l'utilisateur doit sélectionner un rendez-vous disponible dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous avant d'envoyer la demande de service. ○ Si elle est décochée, l'utilisateur peut envoyer la demande de service sans choisir de rendez-vous.
Contact de l'utilisateur	Le champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous est créé. Il s'agit d'un champ de référence qui recherche une variable sys_user sur le créateur d'enregistrement, par exemple **Contact**.
Fuseau horaire	La fenêtre de rendez-vous basée sur le champ **Fuseau horaire** qui est spécifié dans l'enregistrement du contact de l'utilisateur ou l'emplacement où le rendez-vous pour la tâche est prévu.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**. Si la méthode configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Nombre max. de jours avant la réservation	Le nombre de jours à partir du jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service. La valeur par défaut est de 14 jours.
Date limite de report / annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Un utilisateur ne pourra pas annuler ou reporter un rendez-vous pendant ces heures, le bouton **Annuler** ne sera pas disponible. Définissez la durée en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	La durée de la fenêtre de rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Durée du travail	Le temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Fixez la valeur à 0 puisque le travail est effectué sur place et qu'il n'y a donc pas de déplacement nécessaire.
Calendrier journalier	
Jours pouvant être réservés	Les jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés. La valeur par défaut est du lundi au vendredi. Les jours pouvant être réservés doivent refléter le calendrier de rendez-vous. **Remarque :** les calendriers de rendez-vous sont distincts du calendrier d'emplacement de file d'attente de visite, mais devraient avoir les mêmes jours et heures.
Heure de démarrage quotidienne	Le début de la journée de travail et la première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 9h00.
Heure de fin quotidienne	La fin de la journée de travail et la dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 18h00.
Inclure une pause quotidienne	Cochez cette case pour planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé, puis sélectionnez les heures de début et de fin de la pause. Permet de définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Fournit un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les calendriers journaliers pour la réservation de rendez-vous de service Expérience de visite

Spécifiez différentes heures d'ouverture quotidiennes pour votre réservation de rendez-vous d'emplacement Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis admin ou sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un calendrier de réservation unique pour chaque jour de la semaine ou pour des jours spécifiques de la semaine. Par exemple, vous pouvez définir un calendrier de disponibilité des réservations de rendez-vous fonctionnant toute la journée, de 9h00 à 17h00, le lundi, le mercredi et le vendredi. Le calendrier de disponibilité des rendez-vous de mardi et de jeudi peut être exécuté de 9h00 à 12h00. Vous pouvez supprimer complètement la réservation de rendez-vous pour un jour spécifique de la semaine, par exemple le vendredi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

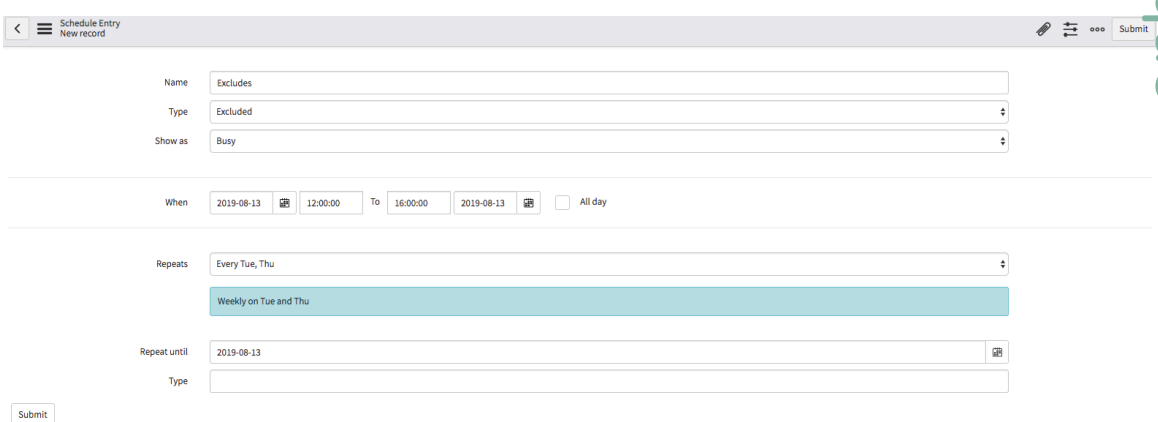
Remarque :
pour spécifier des calendriers de réservation quotidiens particuliers, tout en utilisant votre configuration de Prise de rendez-vous associée, créez de nouvelles entrées de calendrier pour exclure les heures pendant lesquelles la prise de rendez-vous n'est pas disponible.

Procédure

1. Pour configurer, par exemple, le calendrier de disponibilité des rendez-vous du mardi et du jeudi de 9h00 à 12h00, accédez à **Impressions de la visite** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez le calendrier que vous utilisez, par exemple le calendrier **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
3. Dans la liste connexe Entrées de calendrier, cliquez sur **Nouveau** pour afficher le formulaire d'enregistrement Nouvelle entrée de calendrier.
4. Nommez le nouvel enregistrement **Exclusions** et remplissez le formulaire pour créer un calendrier de réservation quotidien spécifique pour les rendez-vous du mardi et du jeudi.

Champs de configuration Exclusions d'entrées de calendrier

Champ	Description
Nom	Nommez l'enregistrement. Par exemple, nommez l'enregistrement **Exclusions** pour indiquer les heures exclues de la réservation de rendez-vous.
Type	Choisissez **Exclu** comme type.
Afficher comme	Choisissez **Occupé** comme motif de l'exclusion.
Quand	Indiquez la date à laquelle ce calendrier de disponibilité de réservation commence à être utilisé. Indiquez également l'horaire auquel exclure la disponibilité des réservations pour cette date. Par exemple, les heures entre 12h00 et 17h00.
Répétitions	Indiquez la récurrence de ce calendrier de disponibilité. Par exemple, **Hebdomadaire le mardi et le jeudi**.
Répéter jusqu'à	Indiquez combien de temps vous souhaitez que ce calendrier de disponibilité s'exécute en sélectionnant une date de fin.



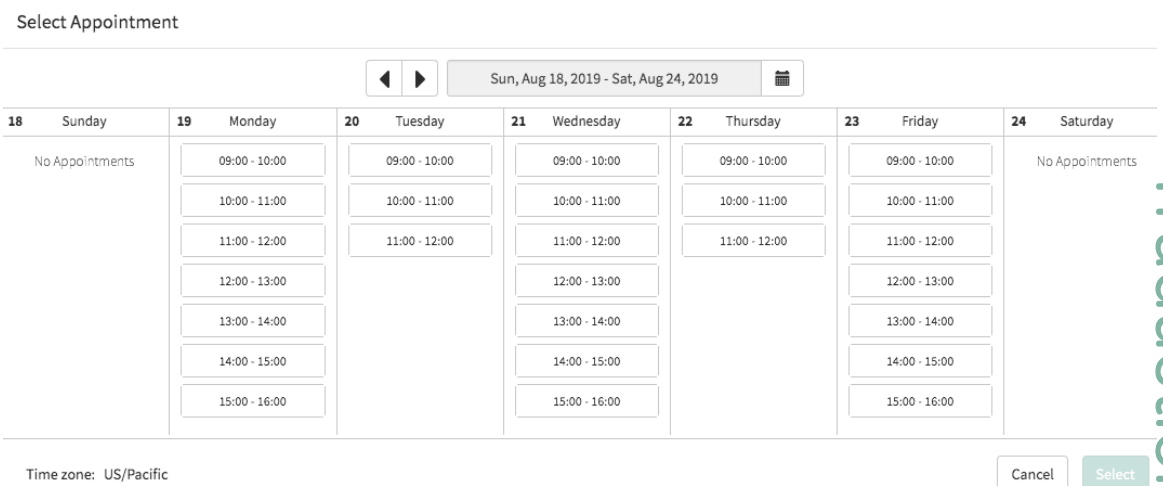
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Pour vérifier que la réservation de rendez-vous le mardi et le jeudi n'est disponible que de 9h00 à 12h00, accédez à votre application d'enregistrement de visite en ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si elle est configurée en affichage, vous pouvez accéder à l'application d'enregistrement de visite en ligne à partir de la **page d'accueil du portail de services** ou sous **Self-service** dans la barre de navigation gauche.

7. Sélectionnez l'emplacement de visite pour lequel vous vérifiez l'horaire.
8. Cliquez sur **Planifier un rendez-vous** et sélectionnez un motif de visite.
9. Sélectionnez une date pour le rendez-vous.
   La fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** affiche le premier rendez-vous disponible, par semaine et par jour.
10. Vérifiez que les rendez-vous ne sont disponibles que de 9 h 00 à 12 h 00 les mardis et jeudis.



Activer et configurer les rappels de prise de rendez-vous pour Expérience de visite

Configurez les rappels de rendez-vous planifiés pour les utilisateurs Expérience de visite. Les rappels permettent de s'assurer que les utilisateurs se présentent à leur rendez-vous en temps opportun et, s'ils ne peuvent pas y assister, de le replanifier ou de l'annuler.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser des rappels de prise de rendez-vous, vous devez activer la tâche **planifiée Rappels de prise de rendez-vous** , qui n'est pas active par défaut. En outre, le champ **Rappel de rendez-vous** n'apparaît pas par défaut sur le formulaire de **configuration du service de Prise de rendez-vous** . Vous devez l'ajouter au formulaire et configurer les rappels. Les rappels sont inactifs à moins qu'une configuration ne soit définie.

Procédure

1. Pour activer la tâche **planifiée Rappels de prise de rendez-vous** , accédez à **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez les **rappels de réservation de rendez-vous** par leur nom et cliquez pour ouvrir.
3. Cliquez sur le champ **Actif** pour activer la tâche planifiée.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Pour ajouter le champ **Rappel de rendez-vous** au formulaire de **configuration de service de Prise de rendez-vous** , accédez à **Impressions de la visite** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez une configuration de service Expérience de visite dans la liste.
   Le système ouvre un formulaire de **configuration de service Appointment Booking**.
7. Cliquez sur le bouton de menu (icône  et faites défiler jusqu'à **Configurer** > **Mise en page**.
8. Sélectionnez **Rappel de rendez-vous** dans la liste **Disponible** et déplacez-le vers la liste **Sélectionné** à l'aide du bouton d'ajout.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire de **configuration de service de réservation de rendez-vous** s'affiche avec le champ de **rappel de rendez-vous**.
10. Pour configurer un rappel de rendez-vous, choisissez une durée en heures à partir de la liste déroulante du champ de **rappel de rendez-vous**.
    L'heure/les heures que vous choisissez représentent le temps avant un rendez-vous planifié pour lequel vous souhaitez envoyer un rappel. Par exemple, deux heures avant un rendez-vous planifié.
11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour ajouter la configuration de rappel de rendez-vous.

Configurer les emplacements de Walk-up Experience

Les administrateurs définissent les emplacements de visite lors de la configuration de l'expérience de visite pour une organisation. Les demandeurs voient ces informations lorsqu'ils planifient des rendez-vous ou s'enregistrent à un emplacement de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent configurer les éléments suivants pour les emplacements :

- Créez ou modifiez des files d'attente d'emplacement de visite ou marquez des emplacements comme inactifs.
- Allouer des calendriers pour les rendez-vous, les conditions AWA.
- Définissez des conditions pour acheminer automatiquement les éléments de travail.
- Emplacement temporairement indisponible.
- Emplacement, adresse et photo.
- Spécifiez les motifs de visite.
- Configurez l'affichage des interactions pour chaque emplacement de visite.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.
4. Sélectionnez l'onglet **Gestion** pour remplir la section du formulaire Gestion.
5. Sélectionnez l'onglet **Administration** pour remplir la section Administration du formulaire.
6. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Plusieurs onglets apparaissent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Interactions**
- **Rendez-vous de visite**
- **Motifs de visite**
- **Éligibilité d'affectation**
- **Ordre de tri des éléments de travail**

7. Cliquez sur l'onglet **Interactions** pour afficher les interactions ou configurer la façon dont la liste d'interactions de visite doit s'afficher.

   Vous pouvez utiliser l'icône de filtre ( ) et l'icône de personnalisation de liste ( ) pour modifier.

8. Cliquez sur l'onglet **Rendez-vous de visite** pour afficher les rendez-vous ou configurer la façon dont la liste des rendez-vous de visite doit s'afficher.

   Vous pouvez utiliser l'icône de filtre ( ) et l'icône de personnalisation de liste ( ) pour modifier.

9. Cliquez sur l'onglet **Motifs de visite** pour afficher, modifier ou créer un motif de visite.
   Le système de base comprend trois motifs actifs :
   - **J'ai besoin de quelque chose**
   - **Quelque chose ne fonctionne pas**
   - **Actualisation de l'ordinateur**
   - **Autre**

10. Cliquez sur l'onglet **Éligibilité d'affectation** pour afficher, modifier ou créer une règle d'affectation pour vos emplacements de file d'attente de visite.
    Les règles d'affectation sont configurées dans le produit Affectation de travail avancée.

11. Cliquez sur l'onglet **Ordre de tri des éléments de travail** pour voir, modifier ou créer un ordre de tri pour les éléments de travail de vos emplacements de file d'attente de visite.

12. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer la nouvelle file d'attente d'emplacement ou ses modifications.

Configurer les emplacements de Walk-up Experience pour les utilisateurs invités

Configurez les emplacements de visite pour les utilisateurs invités afin qu'ils puissent sélectionner un emplacement tout en fixant des rendez-vous.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
2. Sélectionnez un emplacement auquel l'utilisateur invité a besoin d'accéder.
3. Cliquez sur l'icône Afficher un aperçu de l'enregistrement ( ) situé en regard du champ **Élément de catalogue**.
4. Dans la fenêtre Créateur d'enregistrement, cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sous Liens connexes, cliquez sur l'onglet Disponible pour.
6. Cliquez sur **Modifier**.
7. Déplacez **n'importe quel utilisateur invité** de la liste **Collection** vers la liste **Disponible pour** et cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sous **Liens connexes**, cliquez sur l'onglet Jeux de variables.
9. Sélectionnez *sn_appointment_variable_set* et définissez les autorisations pour chacune de ses variables.
   a. Dans l'avis situé en haut du formulaire concernant l'application actuelle, cliquez **ici** pour accéder à l'enregistrement de l'application Walk-up Experience CSM.
   b. Sélectionnez la variable **sn_appointment**.
   c. Cliquez sur l'onglet Autorisation.
   d. Pour les **rôles de lecture** et les **rôles d'écriture**, déplacez les rôles public, snc_internal et snc_external de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné**.

      Remarque :
      Des rôles Créer sont également requis pour renseigner automatiquement les informations des enregistrements d'invités.

   e. Cliquez sur **Terminé**.
   f. Répétez ces actions pour la variable **sn_appointment_macro**.
10. Répétez l'étape 9 pour définir des autorisations pour le jeu de variables *sn_walkup_variable_set*.

Résultats
Les emplacements de visite configurés sont maintenant disponibles pour les utilisateurs invités.

Supprimer un emplacement Expérience de visite

Si vous fermez définitivement un emplacement physique Expérience de visite, vous pouvez également supprimer l'emplacement de la table des files d'attente d'emplacement de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Walk-up Experience CSM** > > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur le nom de l'emplacement de visite que vous souhaitez supprimer pour ouvrir l'enregistrement de file d'attente de l'emplacement.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
   Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît pour vérifier que vous souhaitez bien supprimer l'enregistrement.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
   La file d'attente de l'emplacement Expérience de visite est supprimée de l'application.

Enquêtes sur la satisfaction des clients Expérience de visite CSM

Les Expérience de visite enquêtes vous permettent d'évaluer votre satisfaction à l'égard des interactions d'un emplacement de visite, en fournissant à la direction des commentaires pour améliorer l'expérience de visite.

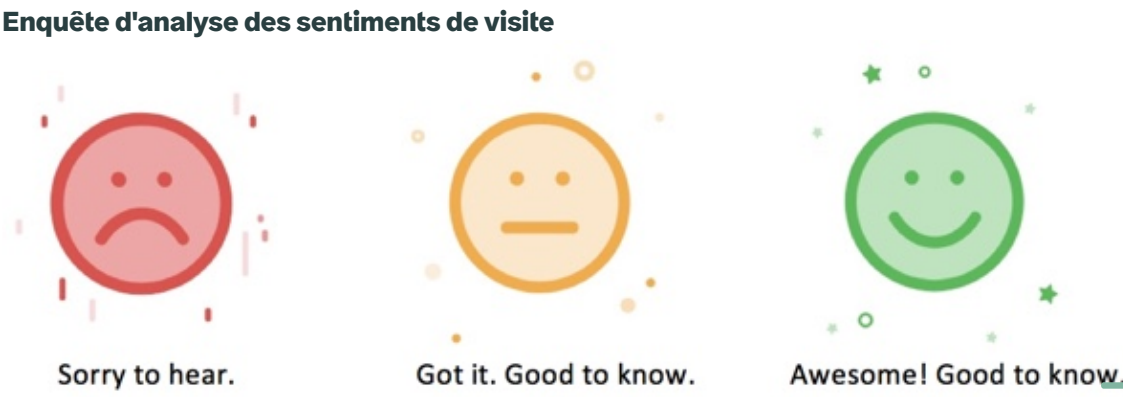
L'application Expérience de visite comprend deux enquêtes prédéfinies du système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enquête CSAT de visite

Cette enquête est une enquête d'analyse des sentiments sur site, en un clic, qui vous permet d'évaluer rapidement le service sur une échelle de 1 à 3, où 1 est une expérience négative et 3 une expérience positive. L'enquête utilise une échelle visuelle comportant trois visages avec des sentiments différents : triste, neutre et souriant.



Enquête de satisfaction concernant Walk-up Experience

Vous pouvez accéder à cette enquête à partir d'un lien joint à un e-mail. Le lien est envoyé lorsque les interactions de visite sont fermées. Cette enquête utilise une analyse des sentiments pour l'expérience globale, l'expérience du temps d'attente, la relation avec le technicien, le professionnalisme du technicien et des commentaires additionnels. Cette enquête est basée sur une échelle de notation numérique de 1 à 5, où 1 est très insatisfait et 5 est très satisfait.

Les administrateurs et les gestionnaires de visite peuvent modifier ces enquêtes et leurs conditions de déclenchement. Les gestionnaires et les administrateurs peuvent examiner les réponses par question et consulter un tableau des résultats pour chaque enquête dans le module **Tableau de bord de Walk-up Experience**. Les commentaires des utilisateurs sont utilisés pour améliorer les performances des interactions de visite.

Pour des informations plus détaillées sur l'utilisation d'enquêtes, l'analyse des sentiments, les conditions de déclenchement et les questions d'enquête, consultez Évaluations et enquêtes .

Configurer Expérience de visite les enquêtes

Définissez les enquêtes de sorte que les demandeurs puissent fournir un feedback sur leur satisfaction quant à la qualité de service reçue à un emplacement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une enquête de satisfaction des clients nécessite de commencer par définir une nouvelle enquête, puis d'utiliser le concepteur d'enquête pour la concevoir, la configurer et la mettre à la disposition des utilisateurs.

Procédure

1. Pour afficher et utiliser une enquête prédéfinie par le système de base dans l'application Walk-up Experience, accédez à **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Enquêtes**.
   La liste des types de mesures d'évaluation s'affiche et présente les enquêtes de visite disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour modifier une enquête de visite existante, sélectionnez le nom de l'enquête, sinon accédez à **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et **sélectionnez Nouveau** pour définir une nouvelle enquête si aucune des enquêtes du système de base n'est optimale pour votre emplacement de visite.
3. Pour modifier ou remplir le formulaire, reportez-vous à Modifier une définition d'enquête .

Propriétés système pour la configuration de Expérience de visite pour les utilisateurs invités

Les propriétés système vous permettent de configurer pour que Expérience de visite les utilisateurs invités accèdent au widget Enregistrement de visite à partir de la page d'accueil du portail de services et planifient des rendez-vous en ligne.

Propriétés pour configurer l'application Expérience de visite

En tant qu'administrateur, dans votre instance, entrez `sys_properties.list` dans le navigateur de filtre et ajoutez les propriétés suivantes. Les valeurs par défaut sont répertoriées dans le tableau suivant.

Propriétés du Expérience de visite

Propriété	Valeur par défaut	Description
sn_guest_walkup_cs.guest_user_walkup_enabled (true/false)	VRAI	Active ou désactive Expérience de visite pour l'utilisateur invité.
sn_guest_walkup_cs.captcha.enabled (true/false)	VRAI	Active ou désactive la validation CAPTCHA de la page d'accueil.
sn_guest_walkup_cs.max_confirmation_validity_in_minutes (entier)	15 minutes	Le délai pour confirmer la prise de rendez-vous.
sn_guest_walkup_cs.max_otp_validity_in_minutes (entier)	5 minutes	Le délai de validité du mot de passe unique reçu par l'utilisateur pour modifier ou annuler le rendez-vous.
sn_guest_walkup_cs.max_guest_appointments_per_location	0	Le nombre de rendez-vous que l'utilisateur invité peut réserver par emplacement.
sn_guest_walkup_cs.captcha.timeout	10 minutes	Le délai après lequel la validation CAPTCHA sur la page d'accueil expire.

Ajouter un lien d'enregistrement en ligne Walk-Up Experience sur la page d'accueil Portail de services

Configurez un lien Expérience de visite pour permettre aux utilisateurs invités de s'enregistrer en ligne à partir d'un emplacement de visite via Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sp_admin

Les modules d'extension Portail de services pour la gestion des services d'entreprise (com.glide.service-portal.esm) et Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) doivent être activés.

Procédure

1. Dans votre instance, entrez `sp_page.list` dans le navigateur de filtre.
2. Sélectionnez **ID** dans la liste déroulante **Rechercher**, puis entrez `csm_index` dans le champ **Rechercher**.
3. Cliquez sur **csm_index**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Faites défiler vers le bas et cliquez sur le lien connexe **Ouvrir dans le concepteur**.
5. Faites glisser le **lien d'enregistrement de visite** de la liste **Widgets** dans le panneau de gauche et déposez-le sur la page d'accueil Portail de services où vous souhaitez que le lien apparaisse.

Information associée

Propriétés système pour la configuration de Expérience de visite pour les utilisateurs invités

Configurer Prise de rendez-vous conversationnelle

Installez et configurez l'application Prise de rendez-vous conversationnelle pour permettre aux clients de réserver, de reporter ou d'annuler un rendez-vous avec un Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : va_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure fournit des étapes générales pour configurer l'application Prise de rendez-vous conversationnelle afin que vos clients puissent réserver des rendez-vous sur votre instance ServiceNow avec Agent virtuel.

Procédure

1. Installez l'application Prise de rendez-vous conversationnelle.
   Pour plus d'informations, consultez Installer Prise de rendez-vous conversationnelle.
2. Accédez à la **Agent virtuel** > **Concepteur**.
3. Publiez les rubriques suivantes :
   - Planifier un rendez-vous de visite
   - Replanifier un rendez-vous de visite
   - Annuler un rendez-vous de visite

   Pour plus d'informations, consultez la rubrique Publier un agent virtuel .

   Ces rubriques sont en lecture seule par défaut. Pour ajouter des contrôles personnalisés Dupliquez les rubriques .

   Remarque :
   La traduction des contrôles personnalisés est actuellement indisponible. Vous pouvez ajouter manuellement la traduction dans l'application de réservation de rendez-vous ServiceNow® Expérience de visite. Voir Configuration de Prise de rendez-vous pour l'expérience de visite pour plus d'informations .
4. Confirmez que le contrôle personnalisé **Réservation de rendez-vous** est publié.
5. Confirmez que les blocs de rubriques **Réserver ou mettre à jour un rendez-vous** et **Obtenir l'emplacement de visite** sont publiés.
6. Testez les rubriques.
   Consultez les rubriques Tester l'agent virtuel pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise de rendez-vous conversationnelle

Réservez, replanifiez et annulez des rendez-vous à partir de conversations Agent virtuel. L'application ServiceNow® Prise de rendez-vous conversationnelle utilise Compréhension du langage naturel (NLU) pour communiquer avec les clients.

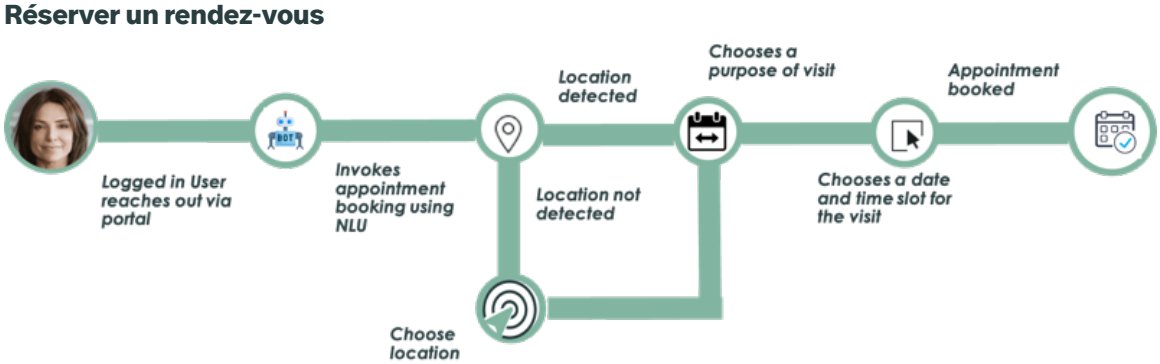
Réserver un rendez-vous

Le flux de réservation de rendez-vous est le suivant :

- L'utilisateur connecté contacte votre entreprise via votre portail.
- L'utilisateur saisit la demande de prise de rendez-vous dans la messagerie instantanée et utilise Agent virtuelCompréhension du langage naturel (NLU) pour comprendre la demande.
- Agent virtuel demande à l'utilisateur de partager son emplacement. Si l'utilisateur partage son emplacement, les emplacements de rendez-vous disponibles s'affichent.
- L'utilisateur choisit un emplacement.
- L'utilisateur choisit le motif du rendez-vous.
- L'utilisateur choisit une date et un créneau horaire pour le rendez-vous.
- La réservation de rendez-vous est terminée.

L'image suivante illustre le flux de réservation de rendez-vous.

Réserver un rendez-vous



Replanifier un rendez-vous

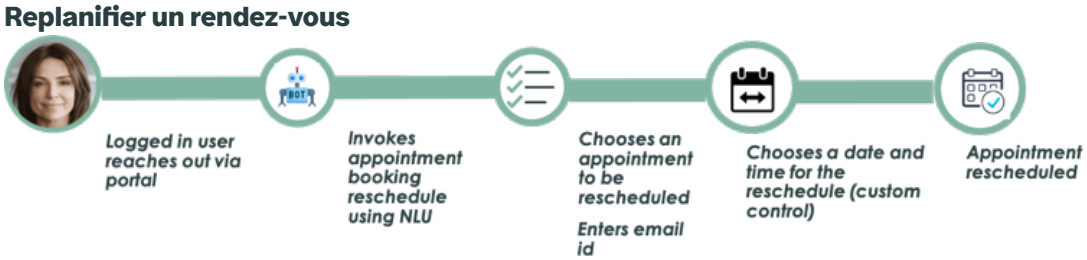
Le flux de replanification de rendez-vous est le suivant :

- L'utilisateur connecté contacte votre entreprise via votre portail.
- L'utilisateur saisit la demande de prise de rendez-vous dans la messagerie instantanée et utilise Agent virtuelCompréhension du langage naturel (NLU) pour comprendre la demande.
- L'utilisateur choisit un rendez-vous à replanifier et saisit un ID d'e-mail si nécessaire.
- L'utilisateur choisit la date et l'heure pour le rendez-vous replanifié.
- La replanification de rendez-vous est terminée.

L'image suivante illustre le flux de replanification de rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Annuler un rendez-vous

Le flux d'annulation de rendez-vous est le suivant :

- L'utilisateur connecté contacte votre entreprise via votre portail.
- L'utilisateur saisit la demande de prise de rendez-vous dans la messagerie instantanée et utilise Agent virtuelCompréhension du langage naturel (NLU) pour comprendre la demande.
- L'utilisateur choisit un rendez-vous à annuler.
- L'annulation de rendez-vous est terminée.

L'image suivante illustre le flux d'annulation de rendez-vous.



Information associée

Configurer Prise de rendez-vous conversationnelle

Utiliser Prise de rendez-vous conversationnelle

Installer Prise de rendez-vous conversationnelle

Installez l'application Prise de rendez-vous conversationnelle (sn_va_appt_schedul) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Prise de rendez-vous conversationnelle nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Prise de rendez-vous conversationnelle.

Modules d'extension ServiceNow requis

Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Prise de rendez-vous conversationnelle peut être utilisé sans le module d'extension Walk-Up for CSM. Toutefois, le contrôle personnalisé et les blocs de rubrique de Agent virtuel affichés dans Configurer Prise de rendez-vous conversationnelle ne peuvent pas être utilisés sans ce module d'extension.

Les éléments suivants sont installés avec ce module d'extension :

- Modèle NLU pour Prise de rendez-vous conversationnelle.

  Remarque :
  Pour utiliser le modèle NLU, vous devez le former et le publier. Consultez Natural Language Understanding pour plus d'informations.

- Rubriques de Agent virtuel : Planifier un rendez-vous de visite, Replanifier un rendez-vous de visite et Annuler un rendez-vous de visite.
- Blocs de rubriques de Agent virtuel : Obtenir l'emplacement de visite et Planification des rendez-vous de visite.

Réservation de rendez-vous (com.snc.appointment_booking)

Active la fonctionnalité de réservation de rendez-vous pour Expérience de visite.

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

Active la plateforme Agent virtuel. Agent virtuel nécessite des licences supplémentaires. Consultez Agent virtuel pour plus d'informations.

NLU Workbench (com.snc.nlu_studio)

Permet la création de modèles ServiceNow Compréhension du langage naturel personnalisés utilisés par Agent virtuel.

Studio (com.glide.dev-studio)

Utilisé pour ajouter et mettre à jour des fichiers d'application.

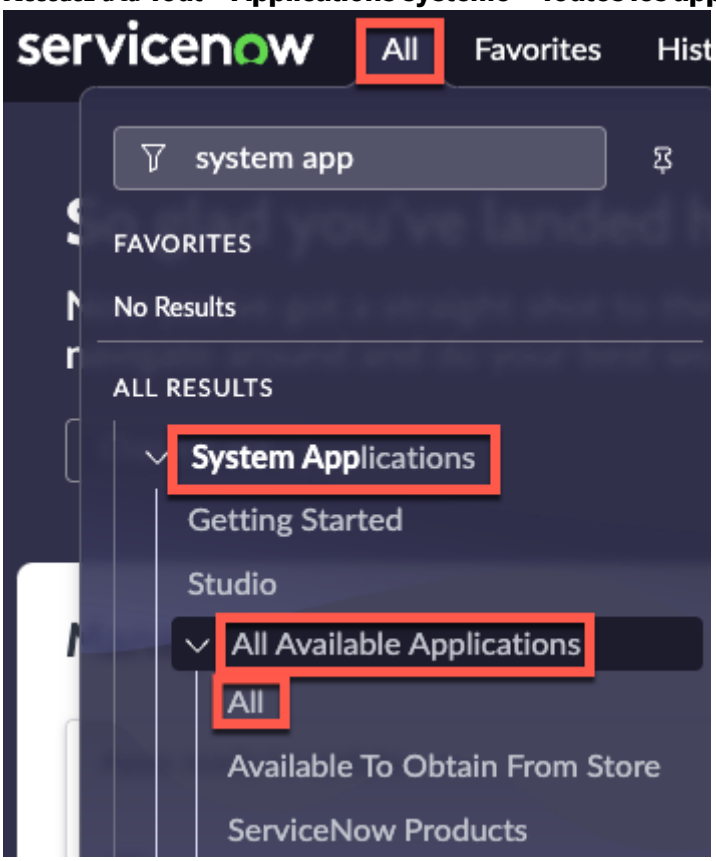
Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 trouver l'application Prise de rendez-vous conversationnelle (`sn_va_appt_schedul`)

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Prise de rendez-vous conversationnelle.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Important :**
> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les widgets du portail configurable

Les widgets de portail configurables vous permettent de configurer le comportement, le contenu et la mise en page d'un portail en configurant les options d'instance.

En utilisant des widgets configurables, vous pouvez configurer le comportement, l'apparence visuelle et le contenu des widgets pour mettre à jour les informations présentées sur les widgets. Les widgets configurables réduisent également la quantité de travail requise pour implémenter et gérer les widgets pour vos utilisateurs.

Avantages du widget du portail configurable

Les widgets du portail configurables offrent les avantages suivants :

- Comportement configurable : configurez les options d'instance de widget pour obtenir des variations comportementales adaptées à votre environnement professionnel.
- Réutilisation : la possibilité de mettre à jour les options d'instance vous permet de reconfigurer les widgets devant créer de nouveaux widgets à partir de zéro.
- Expérience visuelle : améliorez la convivialité et l'esthétique des widgets ainsi que leur conformité à l'apparence de votre organisation en configurant les aspects visuels, notamment les couleurs, l'alignement et les styles.
- Modification du contenu : contrôlez les sources de données ou le contenu que vous souhaitez afficher sur le portail en mappant les widgets aux ensembles de données et en configurant des filtres ou des paramètres pour contrôler les informations présentées.
- Configuration sans code ou low-code : mettez à jour les données, le comportement et la présentation des widgets avec un minimum de code ou en mettant à jour les options d'instance.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des widgets configurables dans vos portails client, reportez-vous à la section Using portal widgets .

Instances de widget

Vous pouvez utiliser des instances de widget pour configurer l'emplacement, les propriétés et CSS spécifiques à cette instance. Pour plus d'informations, consultez Configure widget instances .

Voici les widgets du portail configurables qui vous permettent de configurer la page d'accueil du portail.

Widget	Description
Widget d'en-tête Polaris du portail	Affichez les fonctionnalités et les pages clés d'accès depuis n'importe quel endroit du portail. Il affiche le logo, la recherche, le profil et d'autres éléments au niveau 1 de l'en-tête, ainsi que les éléments de menu au niveau 2 de l'en-tête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	Description
	L’apparence des éléments de menu au niveau 2 de l’en-tête est déterminée par le widget Méga menu du portail sélectionné.
Widget Méga menu du portail	Menu de l’en-tête de la page d’accueil du portail permettant de naviguer vers différentes pages. Il affiche les rubriques sous forme de menu organisées hiérarchiquement.
Widget de taxonomie de parcours du portail	Affichez les rubriques de taxonomie ainsi que les articles et les éléments de catalogue qui leur sont associés.
Widget de bannière du portail	Bannière permettant d’afficher les annonces, les points forts d’un nouveau produit ou d’une fonctionnalité et les informations importantes en haut de la page.
Widget de carrousel de bannière du portail	Affiche plusieurs bannières dans un carrousel pour afficher des informations sur plusieurs annonces, fonctionnalités et produits.
Widget Liens rapides du portail	Affichez différents liens pour un accès rapide, notamment des liens vers un article de la base de connaissances, un élément de catalogue, une page personnalisée ou une URL externe. Vous pouvez également sélectionner différentes mises en page pour les cartes de liens rapides.
Widget de liens rapides de la base de connaissances du portail	Affichez une liste d’articles pour un accès rapide. Les articles peuvent être sélectionnés en fonction des articles proposés, des articles les plus consultés et d’autres critères ou peuvent être sélectionnés manuellement.
Widget Liens rapides du catalogue du portail	Affiche les éléments de catalogue pour les éléments de demande importants en fonction des critères.
Widget de cartes de tickets du portail	Affiche les enregistrements de tickets en fonction des critères de filtre. Vous pouvez afficher les détails du ticket tels que l’état, la mise à jour, la date et plus encore au format de carte.
Widget Liste des données du portail	Affiche une liste de tickets, de rendez-vous, de commandes de travaux ou d’autres enregistrements de n’importe quelle ServiceNow table sous forme de liste ou de carte.
Widget FAQ du portail	Affiche une liste des articles fréquemment posés à partir d’une table de connaissances sélectionnée qui sont classés en fonction de la catégorie de l’article de la base de connaissances ou du produit connexe.
Widget de pied de page Polaris du portail	Affichez des informations importantes au bas de chaque page. Les informations comprennent des informations sur l’entreprise et le logo, des liens vers le site, des liens externes et des liens vers les médias sociaux.
Widget d’objet du portail	Affichez les informations clés d’un enregistrement à partir des tables disponibles sur ServiceNow® la table. Vos utilisateurs peuvent également effectuer des actions connexes sur l’enregistrement sélectionné.
Widget de rubrique de taxonomie du portail	Affiche des rubriques sous forme de cartes sur votre page de portail, permettant à vos utilisateurs d’accéder aux articles de la base de connaissances et aux éléments de catalogue liés à une rubrique affichée sur votre portail dans un widget de navigation dans la taxonomie du portail.

Activer le module d’extension Composants d’interface utilisateur pour les portails clients

Vous pouvez activer le module d’extension Composants d’interface utilisateur pour les portails clients (sn_ciwf_ui_cmpnt) pour activer les widgets du portail configurable. L’application installe les modules d’extension connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Créer une page pour les widgets du portail configurable

Créez une page dans laquelle vous pouvez ajouter des widgets du portail configurable.

Avant de commencer
Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients.

Rôle requis : ap_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la Portail de services page Concepteur, sélectionnez **Ajouter une nouvelle page**.
4. Entrez le texte pour le titre de la page.
5. Saisissez un ID pour la page qui n'inclut pas d'espaces ou de caractères spéciaux, à l'exception d'un trait de soulignement.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La page est créée dans le Portail de services Concepteur.

Widget d'en-tête Polaris du portail

Le widget d'en-tête Polaris du portail permet à vos utilisateurs d'accéder rapidement aux fonctionnalités, pages et liens clés, où qu'ils se trouvent dans le portail. Vous pouvez sélectionner le widget d'en-tête Polaris du portail dans l'enregistrement de thème, qui est mappé à votre portail.

Traduction automatique

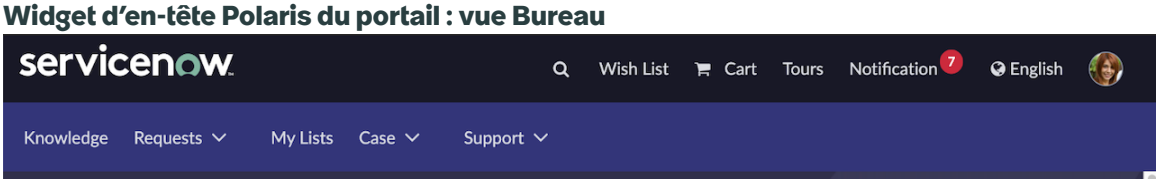
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher le logo, la recherche, le profil et d'autres éléments au niveau 1 et les éléments de menu au niveau 2 de l'en-tête. L'apparence des éléments de menu au niveau 2 de l'en-tête est déterminée par le widget sélectionné dans l'enregistrement de menu mappé au portail. Pour activer une hiérarchie à plusieurs niveaux pour vos éléments de menu, vous devez sélectionner le widget Méga menu du portail. Pour en savoir plus, Widget Méga menu du portail.

Les éléments suivants apparaissent aux niveaux 1 et 2 du menu d'en-tête et sont configurés sur l'enregistrement de portail et l'enregistrement de menu associés au portail.

- L'en-tête de niveau 1 comprend le logo, la recherche, le sélecteur de langue, le profil, les visites, les approbations de notification, les enquêtes, la liste de souhaits et le panier.
- L'en-tête de niveau 2 se compose du menu principal et des éléments de sous-menu.

Widget d'en-tête Polaris du portail : vue Bureau

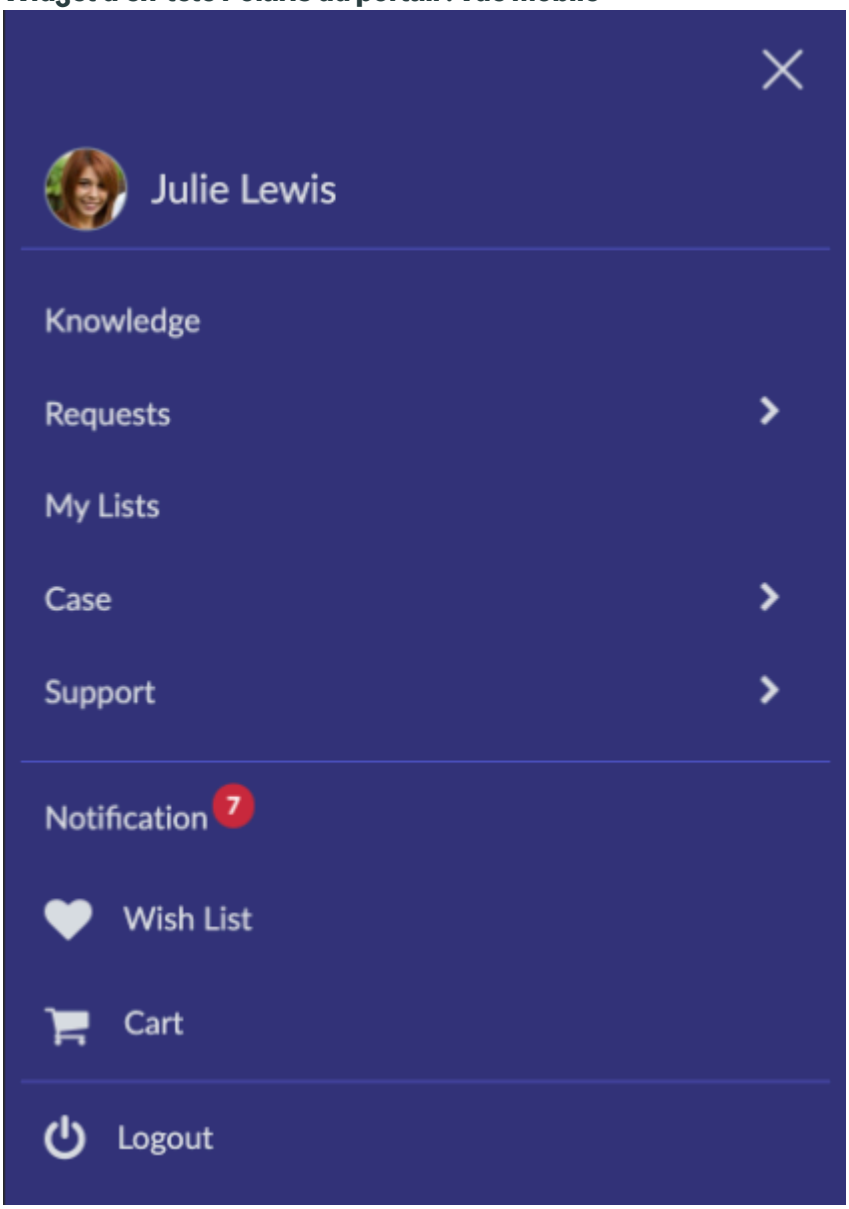


De plus, dans la vue mobile, vous pouvez accéder à tous les éléments de menu regroupés par catégories. Actuellement, la prise en charge de l'affichage mobile n'est pas disponible pour les visites guidées et les éléments de menu du sélecteur de langue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget d'en-tête Polaris du portail : vue mobile



Traduction automatique

Configurer le widget d'en-tête Polaris du portail pour votre portail

Associez le widget d'en-tête Polaris du portail comme en-tête pour le thème sélectionné sur votre portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Contrairement aux autres widgets du portail configurable, le widget d'en-tête Polaris du portail ne peut pas être glissé sur une page. Au lieu de cela, vous devez le configurer en associant le menu d'en-tête au thème sélectionné pour votre portail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portail**.
2. Sur la page Portail de services, recherchez et sélectionnez Assistance clientèle dans la colonne Titre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page de l'assistance clientèle, dans le champ **Thème** , sélectionnez l'icône Prévisualiser cet enregistrement (ⓘ).
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans la fenêtre contextuelle Thème.
5. Sur la page Thème du portail Next Experience , dans le champ **En-tête** , sélectionnez l'icône Rechercher à  de la liste (Rechercher une liste).

   Remarque :
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

6. Sur l'en-tête | Pieds de page, recherchez et sélectionnez **En-tête Polaris du portail**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
L'en-tête Polaris du portail est défini comme en-tête pour le thème Next Experience du portail.

Configurer le logo de la société sur l'en-tête de votre portail

Affichez le logo de votre société sur l'en-tête de votre portail.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portail**.
2. Sur la page Portail de services, recherchez et sélectionnez Assistance clientèle dans la colonne Titre.
3. Sur la page Service clientèle, ajoutez une image dans le champ **Logo** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le logo de votre société apparaît sur le côté gauche de l'en-tête de votre portail.

Configurer l'option de recherche pour l'en-tête de votre portail

Configurez la fonctionnalité de recherche pour afficher l'option de recherche sur votre portail.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portail**.
2. Sur la page Portail de services, recherchez et sélectionnez Assistance clientèle dans la colonne Titre.
3. Sur la page d'assistance clientèle, dans le champ **Configuration de démarrage rapide** , modifiez le JSON comme indiqué.

```
"headerSearch": {
            "display_search": true,
"search_placeholder_text": "Search articles and request items",
"exclude_search_for_pages": "csm_home_new"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez également modifier le texte de l'espace réservé. Le texte par défaut est Rechercher des articles et des éléments de demande.

4. Modifiez le texte de l'espace réservé.
   Le texte par défaut est Rechercher des articles et des éléments de demande.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer une liste de souhaits et un panier pour l'en-tête de votre portail

Affichez une liste de souhaits et un panier sur l'en-tête de votre portail.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Modifier JSON.
   a. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portail**.
   b. Sur la page Portail de services, recherchez et sélectionnez Assistance clientèle dans la colonne Titre.
   c. Sur la page d'assistance clientèle, dans le champ **Menu principal** , sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de cet enregistrement (ⓘ).
   d. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans la fenêtre contextuelle Instance avec menu.
   e. Sur la page du menu de démonstration de refonte du portail, dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , modifiez le JSON comme indiqué.

```
{

 "enable_cart": {
   "displayValue" : "true",
   "value": false
 },
 "enable_wishlist": {
   "displayValue" : "true",
   "value": false
 }
}
```

   f. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Activer la liste de souhaits.
   a. Accédez à la **Catalogue de services** > **Gérer les catalogues**.
   b. Ouvrez **l'enregistrement Service clientèle** .
   c. Cochez **la case Activer la liste de souhaits** .
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez la notification, l'approbation et l'enquête pour l'en-tête de votre portail

Affichez les éléments de menu tels que la notification, l'approbation et l'enquête sur l'en-tête de votre portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portail**.
2. Sur la page Portail de services, recherchez et sélectionnez Assistance clientèle dans la colonne Titre.
3. Sur la page d'assistance clientèle, dans le champ **Menu principal** , sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de cet enregistrement ( ).
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans la fenêtre contextuelle Instance avec menu.
5. Sur la page du menu de démonstration de refonte du portail, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe et créez des notifications, des approbations et des enquêtes.
6. Créer un élément de notification dans l'en-tête.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire de notification

Champ	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l'élément dans l'en-tête. Le texte par défaut est Notification.
Menu parent	Ce champ doit déjà contenir le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments.
Commande	Valeur qui détermine où l'élément apparaît dans le menu par rapport aux autres éléments du menu.
Type	Le type de page auquel l'élément renvoie. Vous devez sélectionner **Liste scriptée** dans la liste.
Demande	Application pour l'élément de menu
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments de menu s'affichent dans l'en-tête.
Glyphe	Icône qui s'affiche en regard de l'élément.

   b. Sélectionnez **Soumettre**.

7. Créez un élément d'approbation dans l'en-tête.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire d'approbation

Champ	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l'élément dans l'en-tête. Le texte par défaut est Approbation.
Menu parent	Ce champ doit déjà contenir le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commande	Valeur qui détermine où l'élément apparaît dans le menu par rapport aux autres éléments du menu.
Type	Le type de page auquel l'élément renvoie. Vous devez sélectionner **Liste scriptée** dans la liste.
Demande	Application pour l’élément de menu
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments de menu s’affichent dans l’en-tête.
Glyphe	Icône qui s’affiche en regard de l’élément.

b. Sélectionnez **Soumettre**.

8. Créez un élément d’enquête dans l’en-tête.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enquête

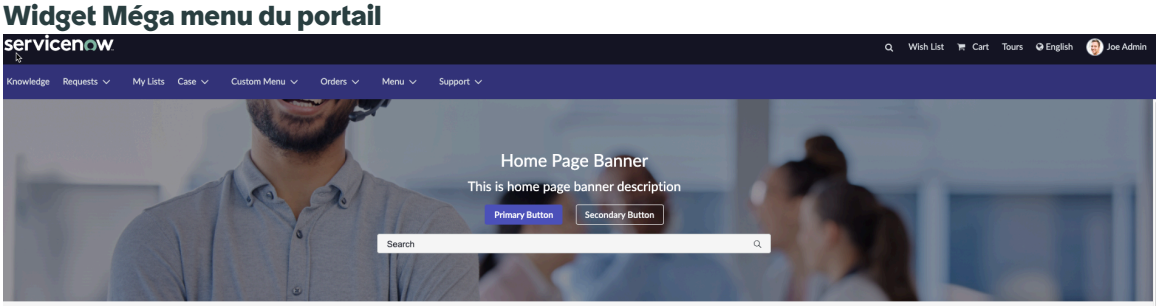
Champ	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l’élément dans l’en-tête. Le texte par défaut est Enquête.
Menu parent	Ce champ doit déjà contenir le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments.
Commande	Valeur qui détermine où l'élément apparaît dans le menu par rapport aux autres éléments du menu.
Type	Le type de page auquel l'élément renvoie. Vous devez sélectionner **Liste scriptée** dans la liste.
Demande	Application pour l’élément de menu
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments de menu s’affichent dans l’en-tête.
Glyphe	Icône qui s’affiche en regard de l’élément.

b. Sélectionnez **Soumettre**.

Widget Méga menu du portail

Le widget Méga menu du portail affiche un menu hiérarchique sur l’en-tête de la page d’accueil du portail pour permettre la navigation vers différentes pages. Vous pouvez également afficher un panier, une liste de souhaits, une visite guidée et une liste scriptée telle qu’une notification, une approbation et une enquête sur l’en-tête de votre portail.

Widget Méga menu du portail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations sur la configuration du widget Méga menu du portail, reportez-vous à la section Configurer la catégorie d’un widget Méga menu du portail.

Configurer la catégorie d’un widget Méga menu du portail

Configurez un widget Méga menu du portail pour définir une catégorie de menu et y associer des pages afin de pouvoir naviguer facilement vers différentes pages à partir de la page du portail.

Avant de commencer

Le module d’extension Composants d’interface utilisateur pour les portails clients doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d’extension Composants d’interface utilisateur pour les portails clients.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sur la page Portails de services, dans la colonne **Titre** , saisissez Service clientèle.
3. Sélectionnez **Service clientèle**.
4. Dans le champ **Menu principal** du formulaire Service clientèle, sélectionnez l’icône Afficher l’aperçu de cet enregistrement (icône ⓘ).
   Si un message s’affiche sur le périmètre de l’application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l’enregistrement.
5. Dans le formulaire Instance avec menu, sélectionnez **Ouvrir l’enregistrement**.
6. Dans le formulaire Menu d’en-tête CSP, si le méga menu du portail n’apparaît pas dans le champ **Widget** , recherchez-le et sélectionnez-le.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Sur la page Menu d’en-tête CSP, dans la section Liens connexes, sélectionnez la catégorie que vous souhaitez mettre à jour.
9. Renseignez les champs du formulaire Élément de menu.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Menu Item form .
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

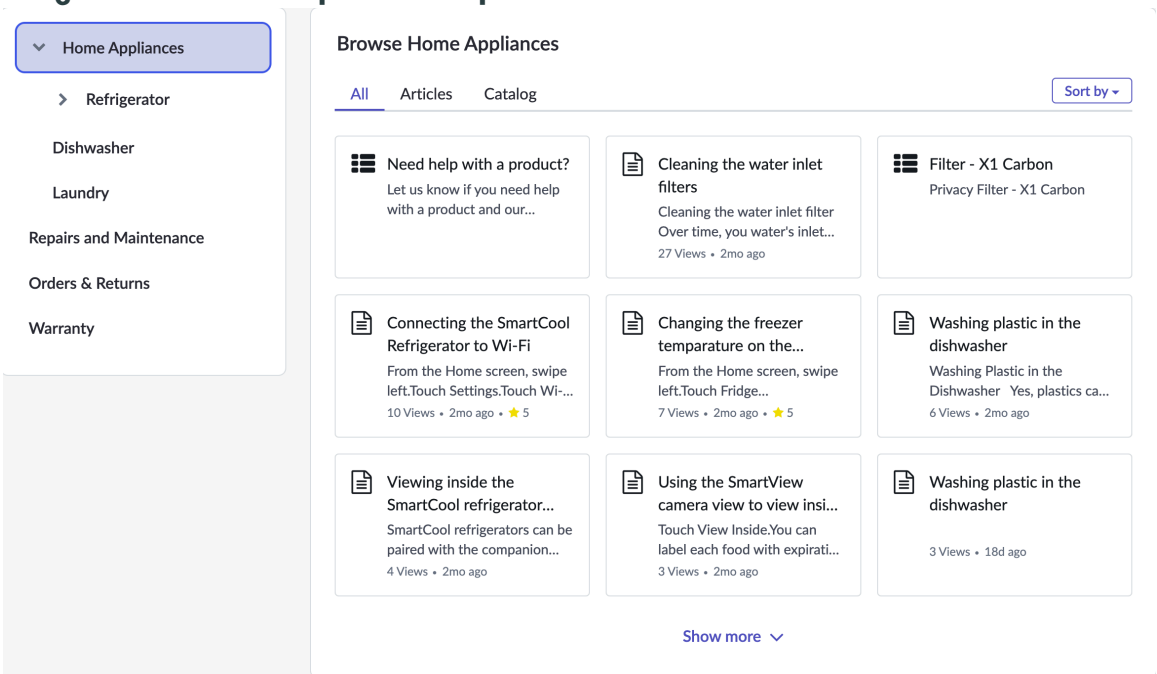
Widget de taxonomie de parcours du portail

Le widget de taxonomie de navigation du portail affiche des rubriques de taxonomie hiérarchiques qui permettent à vos utilisateurs de naviguer vers les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue via le volet de navigation du widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de taxonomie de parcours du portail



Pour plus d'informations sur la configuration du widget Portal Browse Taxonomy à l'aide des options d'instance, reportez-vous à la section Ajouter et configurer le widget Parcourir la taxonomie du portail.

Ajouter et configurer le widget Parcourir la taxonomie du portail

Ajoutez le widget de taxonomie de navigation du portail à votre portail et modifiez son comportement. Le widget affiche les rubriques de taxonomie ainsi que les articles et les éléments de catalogue qui leur sont associés.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients.

Vous devez disposer des paramètres suivants pour ajouter, mettre à jour et utiliser ce widget :

- Page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget. Pour plus d'informations, voir Créer une page pour les widgets du portail configurable
- Une taxonomie pour mapper votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Create taxonomy .
- Au moins une taxonomie associée à votre portail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une taxonomie à votre portail.
- Au moins une rubrique associée à la taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Create and associate topics .
- Rubriques associées aux catégories de la base de connaissances et aux catégories de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Associate content categories to topics et Associate content from catalog categories to a topic .

Rôle requis : admin ou sp_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez Taxonomie de navigation du portail.
7. Faites glisser le widget Portal Browse Taxonomy (Taxonomie de navigation du portail) sur la mise en page du conteneur.
8. Dans la page Modifier, sélectionnez un widget de taxonomie de navigation du portail.
9. Sélectionnez l'icône Crayon (icône).
10. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Portail Parcourir le formulaire d'options d'instance de widget de taxonomie.

Ajouter une taxonomie à votre portail

Créez une taxonomie pour organiser les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue sous des rubriques pertinentes pour votre utilisateur. Associez une taxonomie à votre portail pour afficher les rubriques pertinentes sur les widgets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sur la page Portail de services, recherchez Assistance clientèle dans la colonne **Titre** .
   Vous pouvez sélectionner n'importe quel portail et une taxonomie y afférente.
3. Sur la page Assistance clientèle, dans la liste connexe, sélectionnez l'onglet **Taxonomie** .
4. Dans l'onglet Taxonomie, sélectionnez **Modifier**.
5. Déplacez n'importe quelle taxonomie de la collection vers la liste Taxonomie.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

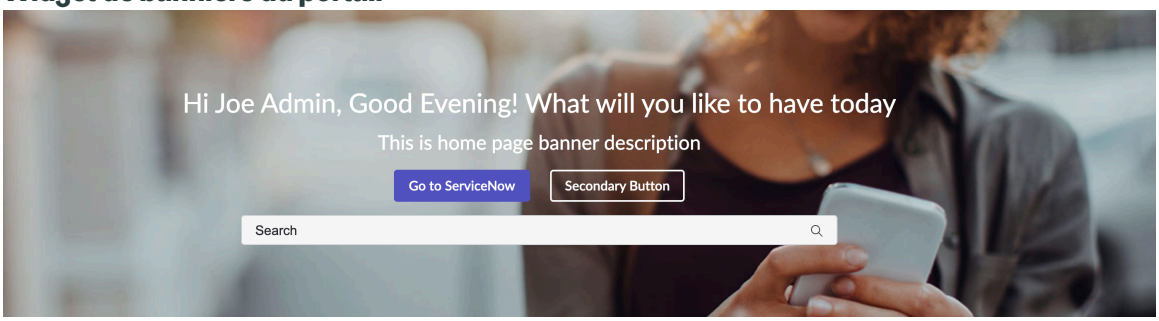
Widget de bannière du portail

Vous pouvez utiliser le widget Bannière du portail pour afficher les annonces, les points forts d'un nouveau produit ou d'une fonctionnalité, ainsi que des informations importantes sur la page du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de bannière du portail



Pour plus d'informations sur la configuration des options d'instance pour le widget Bannière du portail, reportez-vous à la section Ajouter et configurer le widget de bannière du portail.

Ajouter et configurer le widget de bannière du portail

Ajoutez un widget de bannière du portail à votre portail et modifiez son apparence et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Bannière du portail pour afficher les annonces, les points forts d'un nouveau produit ou d'une fonctionnalité, ainsi que des informations importantes sur la page du portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, reportez-vous à la section Créer une page pour les widgets du portail configurable.

Rôle requis : sp_admin ou admin

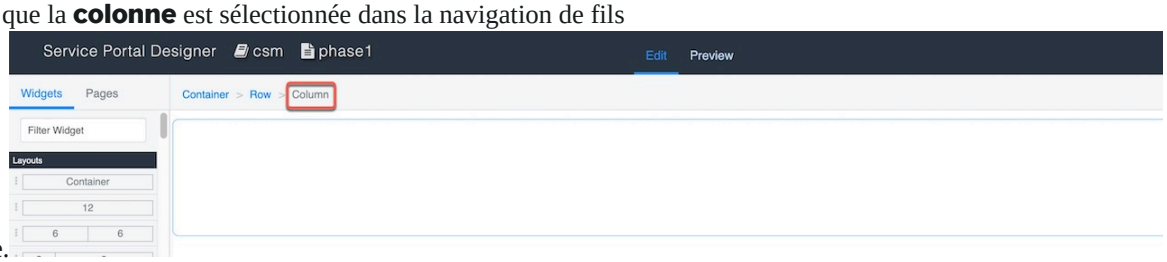
Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, sélectionnez l'icône Crayon (icône).
7. Dans le champ **Largeur** , sélectionnez **Fluide**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus ( ).
10. Dans la colonne, sélectionnez l'icône Modifier les propriétés de la page (icône Page

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vérifiez que la **colonne** est sélectionnée dans la navigation de fils d'Ariane.



11. Sélectionnez l'icône Modifier les propriétés de la page (Page) dans la bannière dans Portail de services Designer.
12. Dans la fenêtre Page, dans le champ **CSS Spécifique** à la page, collez le code CSS suivant.

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez Bannière du portail.
15. Faites glisser le widget vers le conteneur.
16. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Bannière du portail.
17. Sélectionnez l'icône Crayon (icône).
18. Sur le formulaire Instance, dans le champ **Présentation** , collez le code JSON suivant dans le champ **Texte de l'espace réservé de recherche** .

```
{
   "title": "enter the title",
   "size": "enter the size of search bar",
   "color": "enter color"
}
```

Pour plus d'informations sur chaque paramètre, reportez-vous à la section Paramètres de script pour l'option de recherche dans le widget de bannière du portail.

19. Renseignez les champs du formulaire Instance.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget de bannière du portail.
20. Sélectionnez **Enregistrer**.

Fournir des boutons de lien de page Web à afficher sur le widget de bannière du portail

Fournissez un lien vers une page Web que vous souhaitez afficher en définissant des boutons primaires ou secondaires sur le widget Bannière du portail. Le widget affiche ces boutons par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Sur la page Points d'extension, dans la colonne Nom de l'API, saisissez *bannière.
3. Sélectionnez **sn_ciwf_ui_cmpnt. BannerButtonsConditionScript** dans la colonne **Nom de l'API** .
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
4. Sur la page BannerButtonsConditionScript, dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
5. Sur la page BannerButtonsConditionScript, dans le champ **Script** , définissez les boutons primaire et secondaire en collant le code CSS suivant, puis en le personnalisant.

```
var BannerButtonsConditionScript = Class.create();
BannerButtonsConditionScript.prototype = {
   initialize: function() {
   },

 showPrimaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

 showSecondaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

   type: 'BannerButtonsConditionScript'
};
```

6. Copiez le nom du script de condition à partir du champ **Nom** .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Accédez à la page d'accueil du portail.
9. Sur la page Modifier, sélectionnez le widget Bannière du portail.
10. Appuyez sur Ctrl+clic droit.
11. **Sélectionnez Options d'instance**.
12. Dans la section **Comportement** , collez le nom que vous avez copié dans le champ **Script de condition du bouton** .
13. Sélectionnez le script de condition dans la liste.
14. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un widget dans le widget de bannière du portail

Ajoutez un widget pour des fonctionnalités supplémentaires au widget Bannière du portail et configurez-le. Par exemple, vous pouvez ajouter le widget Liens rapides du portail pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux articles de la base de connaissances, aux URL externes, aux éléments de catalogue ou aux pages personnalisées à partir du widget Bannière du portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

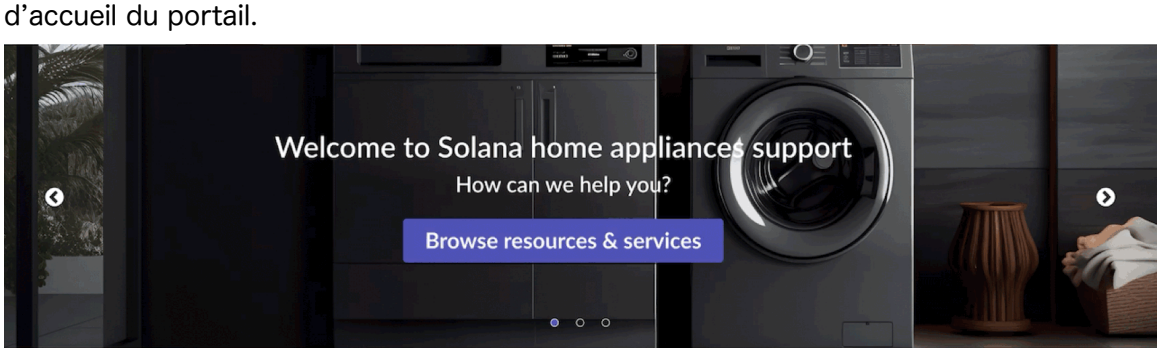
1. Accédez à la page d'accueil du portail.
2. Sur le widget que vous souhaitez ajouter, appuyez sur Ctrl+clic droit.
3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Instance dans l'éditeur de page**.
4. Dans la section Modifier, sélectionnez le widget Liens rapides du portail dans l'organigramme.
   Le widget Liens rapides du portail a été considéré comme un exemple.
5. Sélectionnez **l'instance 2**.
6. Copiez le code JSON à partir du champ **Options supplémentaires, format JSON** .
7. Sur la page d'accueil de votre portail, appuyez sur Ctrl + clic droit sur le widget Bannière du portail.
8. **Sélectionnez Options d'instance**.
9. Dans la section **Comportement** , collez le code JSON dans le champ Schéma de **l'option de widget** .
10. Dans le champ **Schéma de l'option** widget, modifiez le code JSON pour mettre à jour la configuration du widget que vous avez ajouté.
    Pour plus d'informations sur les paramètres JSON du widget Liens rapides du portail, reportez-vous à la section Paramètres JSON du widget de bannière du portail.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Widget de carrousel de bannière du portail

Un carrousel dans la bannière de votre page d'accueil peut afficher plusieurs annonces et mettre en évidence de brèves informations sur les fonctionnalités et les produits.

Widget de carrousel de bannière du portail

L'image suivante montre un exemple de widget de carrousel sur une page d'accueil du portail.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, voir Ajouter et configurer le widget de carrousel de bannière du portail

Ajouter et configurer le widget de carrousel de bannière du portail

Ajoutez un widget de carrousel de bannière du portail au portail et modifiez sa présentation et son comportement.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour en savoir plus, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients.

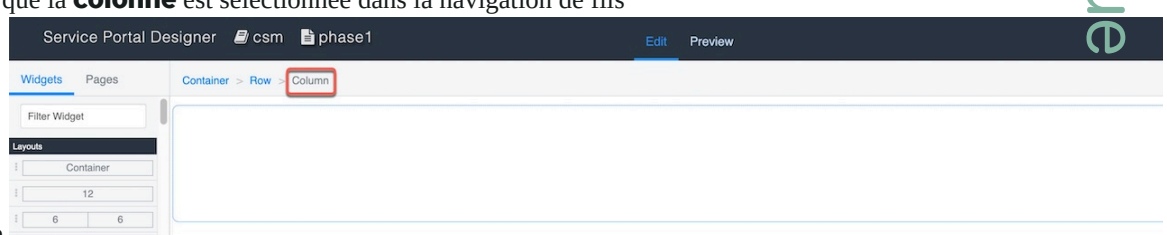
Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, reportez-vous à la section Créer une page pour les widgets du portail configurable.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, sélectionnez l'icône Crayon (icône).
7. Dans le champ **Largeur** , sélectionnez **Fluide**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus ( ).
10. Dans la colonne, sélectionnez l'icône Modifier les propriétés de la page (icône Modifier les propriétés de la dans la Portail de services bannière du concepteur.

    Remarque :
    Vérifiez que la **colonne** est sélectionnée dans la navigation de fils d'Ariane.

11. Dans la fenêtre Page, dans le champ **CSS Spécifique** à la page, collez le code CSS suivant :

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

12. Sélectionnez **Enregistrer**.
13. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez Carrousel de bannière du portail.
14. Faites glisser le widget vers le conteneur.
15. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Carrousel de bannière du portail.
16. Sélectionnez l'icône Crayon (icône).
17. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options de l'instance de widget de carrousel de bannière du portail.
18. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une diapositive pour le widget de carrousel de bannière du portail

Créez une diapositive pour inclure des images dans le widget Carrousel de bannière du portail qu'un utilisateur peut faire défiler.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez sp_carousel_slide.list.
3. Sur la page Diapositives sous forme de carrousel, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Diapositives sous forme de carrousel.

Formulaire de diapositives sous forme de carrousel

Champ	Description
Nom	Nom de la diapositive sous forme de carrousel.
HREF/ URL	URL qui ouvre une page Web interne ou une page de portail dans le même onglet et une page externe ou un portail dans un nouvel onglet. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la création de liens vers une page d'un portail, reportez-vous à la section Page navigation in Service Portal by URL .
Demande	L'application qui contient cet enregistrement de configuration. Ce champ est automatiquement défini sur Global.
Arrière-plan	Image qui apparaît en arrière-plan des diapositives dans le carrousel. La dimension recommandée est de 1022x300 pixels

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

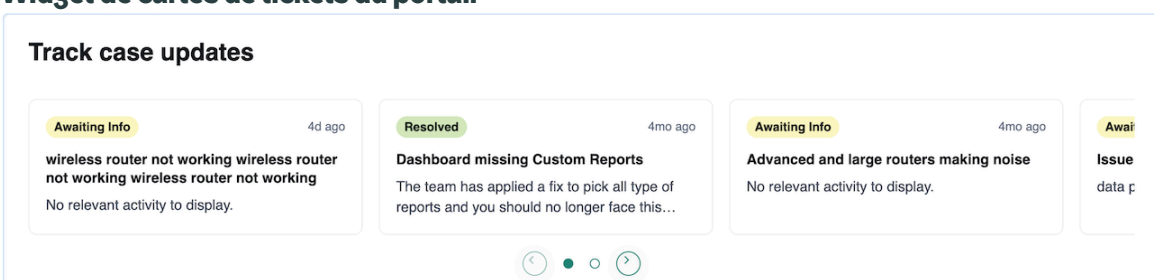
Résultats
La diapositive est créée et apparaît sur la page Diapositives sous forme de carrousel (sp_carousel_slide).

Widget de cartes de tickets du portail

Le widget Cartes de tickets du portail affiche les cartes des tickets que vous définissez. Par défaut, les tickets affichés sont ceux en attente d'informations ou sont résolus. Vous pouvez choisir de définir différents critères.

L'illustration suivante montre la vue de carte par défaut avec les tickets actuellement à l'état En attente d'informations et Résolu.

Widget de cartes de tickets du portail



Pour plus d'informations sur la configuration des options d'instance pour le widget Cartes de tickets du portail, reportez-vous à la section Ajouter et configurer le widget Cartes de tickets du portail.

Ajouter et configurer le widget Cartes de tickets du portail

Ajoutez un widget de cartes de tickets du portail à votre portail et modifiez ses données, sa présentation et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Cartes de tickets du portail pour afficher l'état, la priorité et d'autres détails pertinents liés à vos tickets.

Avant de commencer
Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, reportez-vous à la section Créer une page pour les widgets du portail configurable.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus ( ).
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez `Cartes de tickets du portail`.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Cartes de tickets du portail.
10. Sélectionnez l'icône Crayon (icône).
11. Si vous souhaitez utiliser des couleurs d'arrière-plan et de texte configurées pour indiquer l'état des tickets affichés dans le widget, saisissez le code JSON au format suivant dans le champ **Couleur de surlignage de l'état et modifiez-le** avec les couleurs souhaitées.

    La couleur de texte par défaut pour tous les états de ticket est #181A1F (noir). Si vous créez un état, la couleur de surlignage par défaut est #CBE9FC (bleu clair) et la couleur du texte est #181A1F (noir). Pour plus d'informations sur les valeurs de couleur par défaut, reportez-vous à la section Couleur de surlignage par défaut pour différents états de ticket.

```
[
 {
  "value": "1",
  "background_colour": "#CBE9FC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "10",
  "background_colour": "#D1D2EE",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "18",
  "background_colour": "#FBF7BF",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "6",
  "background_colour": "#D2EABC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "3",
  "background_colour": "#C2C4CA",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "7",
  "background_colour": "#FFCCD2",
  "text_colour": "#181A1F"
 }
]
```

    Pour < valeur >, saisissez une valeur entière de l'état du ticket dont vous souhaitez changer les couleurs. Pour en savoir plus sur la recherche de cette valeur, reportez-vous à la section Afficher les valeurs entières de tous les états de tickets.

12. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'options d'instance de widget Cartes de tickets du portail.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les valeurs entières de tous les états de tickets

Affichez les valeurs entières de tous les états associés aux tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définitions des systèmes** > **Listes de choix**.
2. Sur la page Choix, dans la colonne **Tableau** , saisissez `*sn_customerservice_case`.
3. Dans la colonne Élément, saisissez `l'état`.

Résultats
La colonne Valeur de la page Choix affiche les valeurs entières de tous les états associés à un ticket.

Widget Liens rapides du portail

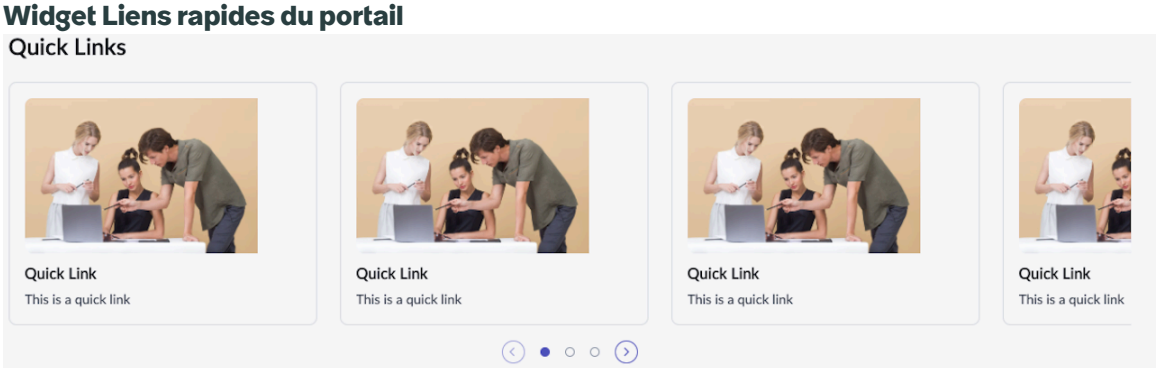
Le widget Liens rapides du portail affiche une variété de liens vers des ressources internes et externes sur le portail pour un accès rapide.

Les liens rapides dans le widget du portail permettent à vos utilisateurs d'accéder rapidement au contenu du portail. Ces liens rapides peuvent être liés à différents types d'informations : articles de la base de connaissances, URL externes, éléments de catalogue ou pages personnalisées.

Les types suivants de widgets de liens rapides du portail affichent des liens rapides liés à un seul type d'informations : articles de la base de connaissances ou éléments de catalogue :

- Widget Liens rapides de la base de connaissances du portail : affiche les liens rapides dans le widget associé aux articles de la base de connaissances pertinents. Pour plus d'informations, consultez Widget de liens rapides de la base de connaissances du portail.
- Widget Liens rapides du catalogue du portail : affiche les liens rapides dans le widget associé aux éléments de catalogue pertinents. Pour plus d'informations, consultez Widget Liens rapides du catalogue du portail.

Widget Liens rapides du portail



Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget Liens rapides du portail.

Ajouter et configurer le widget Liens rapides du portail

Ajoutez un widget Liens rapides du portail au portail et modifiez sa présentation et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Liens rapides du portail pour afficher des articles de la base de connaissances, des URL externes, des éléments de catalogue ou des pages personnalisées sur votre portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultezActiver le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients.

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, reportez-vous à la section Créer une page pour les widgets du portail configurable.

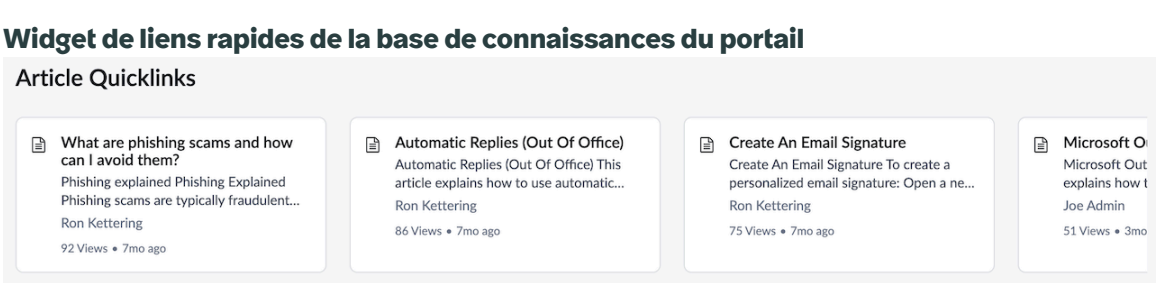
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. **Sélectionnez des concepteurs**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus ( )
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez Liens rapides du portail.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Liens rapides du portail.
10. Sélectionnez l'icône Crayon (icône).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget Liens rapides du portail.
12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Widget de liens rapides de la base de connaissances du portail

Le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail affiche une liste d'articles de la base de connaissances pertinents pour un accès rapide sur le portail. La carte affiche les détails de l'article tels que le titre, l'aperçu, l'auteur, le nombre de vues, l'évaluation et la date de mise à jour dans le widget.



Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail.

Ajouter et configurer le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail

Ajoutez un widget Liens rapides de la base de connaissances du portail au portail et modifiez ses données, sa présentation et son comportement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, reportez-vous à la section Créer une page pour les widgets du portail configurable.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus ( )
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez `Liens rapides de la base de connaissances du portail` .
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Liens rapides des connaissances du portail.
10. Sélectionnez l'icône Crayon (icône).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Portail Formulaire d'options d'instance de widget Liens rapides de la base de connaissances.
12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

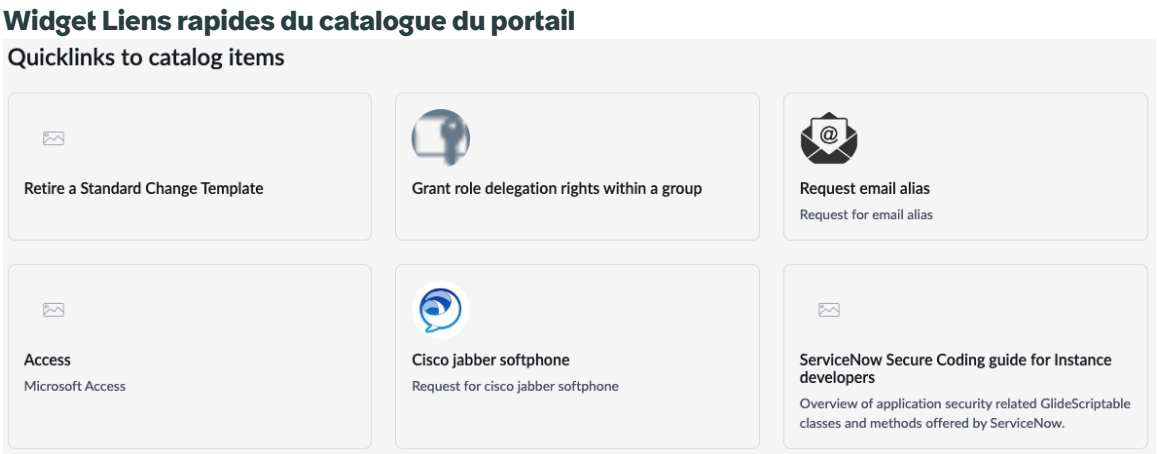
Le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail s'affiche dans le widget en fonction des options d'instance configurées.

Widget Liens rapides du catalogue du portail

Le widget Liens rapides du catalogue du portail affiche les éléments de catalogue en fonction de critères de filtre, ce qui vous permet d'inclure une image, une icône, un nom et une description sur la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur la configuration des options d'instance pour les liens rapides du catalogue du portail, reportez-vous à la section Ajouter et configurer le widget Liens rapides du catalogue du portail.

Ajouter et configurer le widget Liens rapides du catalogue du portail

Ajoutez un widget Liens rapides du catalogue du portail sur votre portail et modifiez ses données, sa présentation et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Liens rapides du catalogue du portail pour afficher les éléments de catalogue fréquemment consultés sur votre portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, reportez-vous à la section Créer une page pour les widgets du portail configurable.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus ( )
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez `Liens rapides du catalogue du portail`.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Liens rapides du catalogue du portail.
10. Sélectionnez l'icône Crayon (icône).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'options d'instance de widget de liens rapides du catalogue du portail.

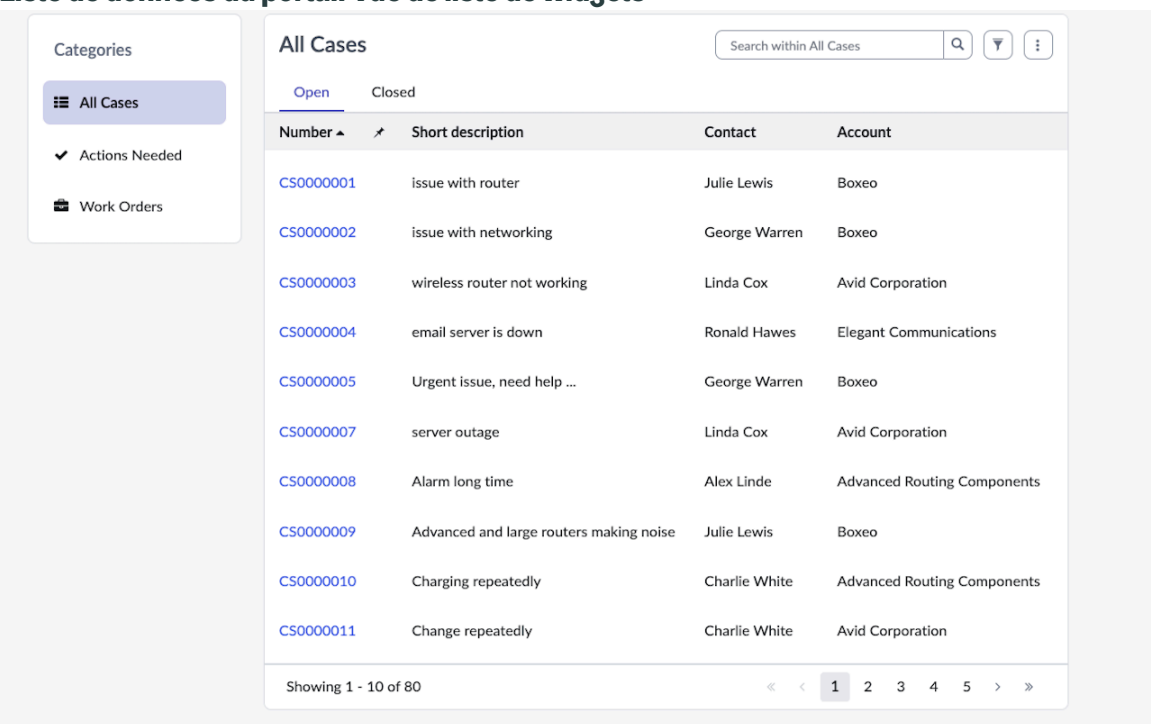
12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Widget Liste des données du portail

Le widget Liste des données du portail affiche les données relatives aux tickets à partir de tables de tickets sélectionnées sous forme de liste ou de carte.

La vue de liste affiche une liste en colonnes des tickets et de leurs informations. Vous pouvez également afficher la liste de données sans la catégorie à gauche et épingler la première colonne.

Liste de données du portail Vue de liste de widgets

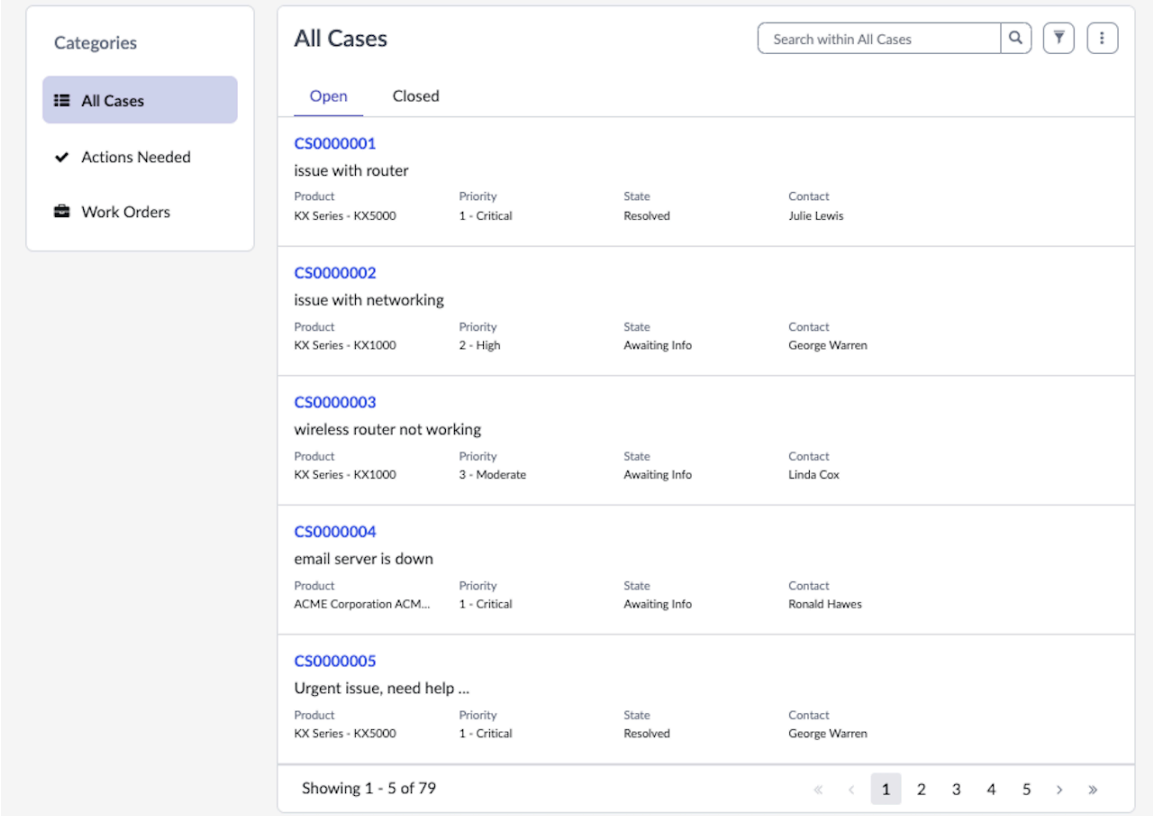


La vue de carte affiche les informations de ticket dans des cartes empilées.

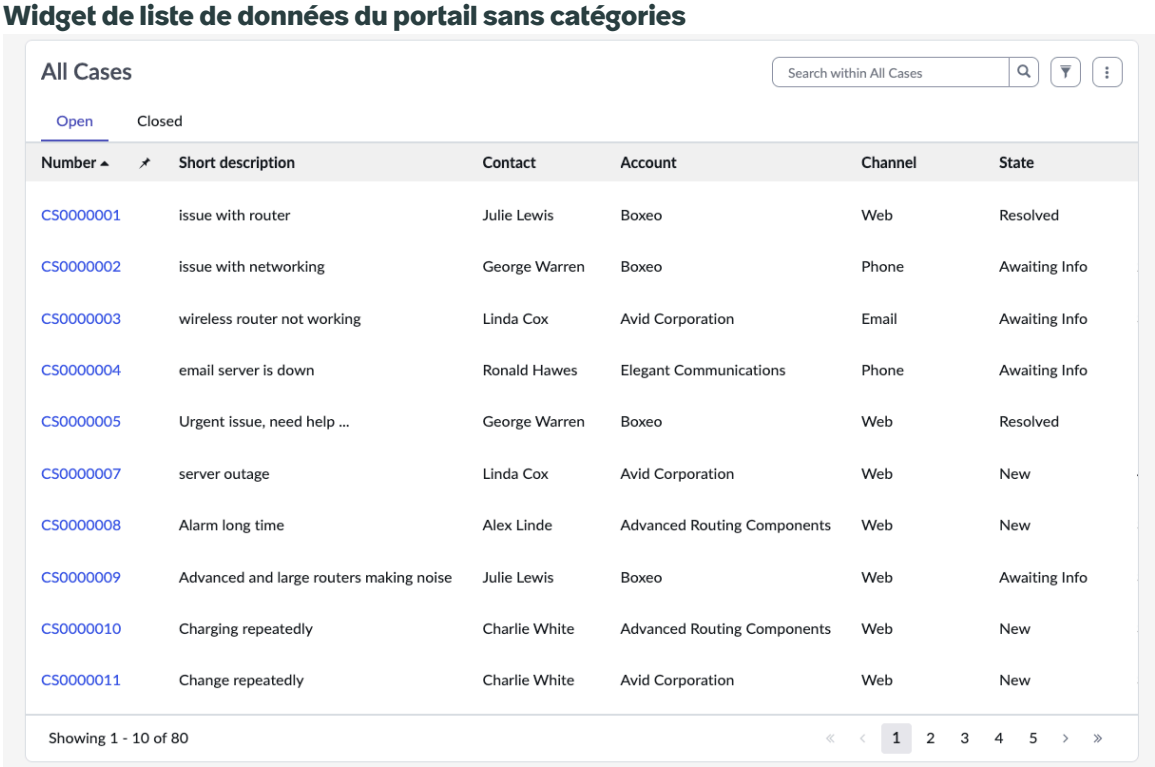
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de données du portail Vue de carte de widget



Widget de liste de données du portail sans catégories



Chaque ligne du widget représente un enregistrement. Vous pouvez rechercher, afficher, trier et interagir avec les informations présentées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration des options d'instance du widget Liste des données du portail, reportez-vous à la section Ajouter et configurer le widget Liste des données du portail.

Le widget du portail Liste de données peut être utilisé dans les scénarios suivants :

- Liste de données dynamique : vous permet d'afficher les enregistrements de manière dynamique en fonction de la configuration fournie dans les paramètres d'URL. Cela évite d'avoir à créer des pages de liste en double. Vous pouvez utiliser une page commune pour afficher les enregistrements de n'importe quelle table en transmettant les paramètres d'URL suivants : table, filtre, ordre de tri, vue et page d'affichage cible.
- Liste de données statiques : possibilité d'afficher les enregistrements d'une ou plusieurs tables spécifiées dans les options d'instance de widget. Il vous permet de personnaliser l'expérience de liste de données pour une entité ou une table particulière, comme les tickets, les produits, les contacts, etc.
- Liste de données connexes : vous permet d'afficher les enregistrements associés à une entité sur la page de vue d'enregistrement. La liste de données est configurée pour identifier l'entité spécifiée dans l'URL et filtre les enregistrements en conséquence.

Ajouter et configurer le widget Liste des données du portail

Ajoutez un widget Liste des données du portail à votre portail et modifiez ses données, son apparence et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Liste des données du portail pour afficher différentes données liées aux tickets dans un format de carte ou de liste sur votre portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients.

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, reportez-vous à la section Créer une page pour les widgets du portail configurable.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus ( ).
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez `Liste des données du portail`.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Liste des données du portail.
10. Sélectionnez l'icône Crayon (icône).
11. Sur la page des options de l'instance, dans le champ **Données** , collez et mettez à jour le code JSON suivant pour configurer les listes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
[
 {
  "category": "All Cases",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "list_view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "glyph": "th-list",
  "target_page_id": "csm_ticket",
  "sub_categories": [
   {
    "sub_category": "Open",
    "sub_category_query": "active=true"
   },
   {
    "sub_category": "Closed",
    "sub_category_query": "active=false"
   }
  ],
  "run_time_filters": [
   {
    "column": "priority",
    "selection_type": "single_select",
    "values": [
     {
      "label": "1-Critical",
      "value": 1
     },
     {
      "label": "2-High",
      "value": 2
     },
     {
      "label": "3-Moderate",
      "value": 3
     },
     {
      "label": "4-Low",
      "value": 4
     }
    ]
   },
   {
    "column": "state",
    "selection_type": "multi_select"
   },
   {
    "column": "contact",
    "selection_type": "multi_select"
   },
   {
    "column": "sys_updated_on",
    "selection_type": "single_select",
    "ranges": [
     {
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        "label": "Last month",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.endOfLastMonth()"
       },
       {
        "label": "Last 3 months",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast3Months()"
       },
       {
        "label": "Last 6 months",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast6Months()"
       }
      ]
     }
    ]
  },
  {
   "category": "Actions Needed",
   "table": "sn_customerservice_case",
   "view": "Case",
   "card_view_primary_column": "number",
   "card_view_secondary_column": "short_description",
   "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
   "filter": "stateIN6,18",
   "glyph": "check",
   "target_page_id": "csm_ticket"
  },
  {
   "category": "Work Orders",
   "table": "wm_order",
   "card_view_primary_column": "number",
   "card_view_secondary_column": "short_description",
   "card_view_additional_columns": "priority|state",
   "glyph": "briefcase"
  }
]
```


Pour plus d'informations, consultez Liste des données du portail Paramètres JSON du widget.

Chaque catégorie du widget affiche une liste d'enregistrements filtrés à partir d'une table sélectionnée. La table par défaut est la table Ticket [sn_customerservice_case]. Dans une catégorie, vous pouvez filtrer davantage les enregistrements et les afficher dans des onglets à l'aide du *pre_defined_filters* paramètre. Vous pouvez également configurer les options de filtre affichées dans l'icône de filtre à l'aide du *run_time_filters* paramètre.

12. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'options d'instance de widget de liste de données du portail.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Masquer ou afficher les catégories dans le widget Liste de données

Créez un script de condition pour masquer ou afficher une catégorie dans le widget Liste des données du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extensions système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Sur la page Points d'extension, dans le champ de recherche de la **colonne Nom de l'API** , saisissez *datalist.
3. Sélectionnez le **sn_ciwf_ui_cmpnt. DatalistCategoryConditionScript** dans la colonne Nom de **l'API** .
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
4. Sur la page DatalistCategoryConditionScript, dans Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
5. Dans le champ **Script** , collez le code CSS suivant :

```
showCategory: function(category_id) {

    /*

    if(category_id=="cases_category"){

       return true;
    }

    */

    return true;

  }
```

6. Copiez le nom d'un script de condition à partir du champ **Nom** .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Accédez à la page d'accueil du portail.
9. Dans le widget Liste de données, appuyez sur Ctrl+clic droit.
10. **Sélectionnez Options d'instance**.
11. Dans la section Comportement, collez le nom que vous avez copié dans le champ de **script de condition des catégories** .
12. Sélectionnez le script de condition dans la liste.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Widget FAQ du portail

Le widget FAQ du portail affiche une liste de questions fréquemment posées (FAQ) de la table de connaissances sélectionnée dans le widget sur le portail. Elle permet à vos utilisateurs de trouver des réponses à leurs questions sans avoir besoin de contacter

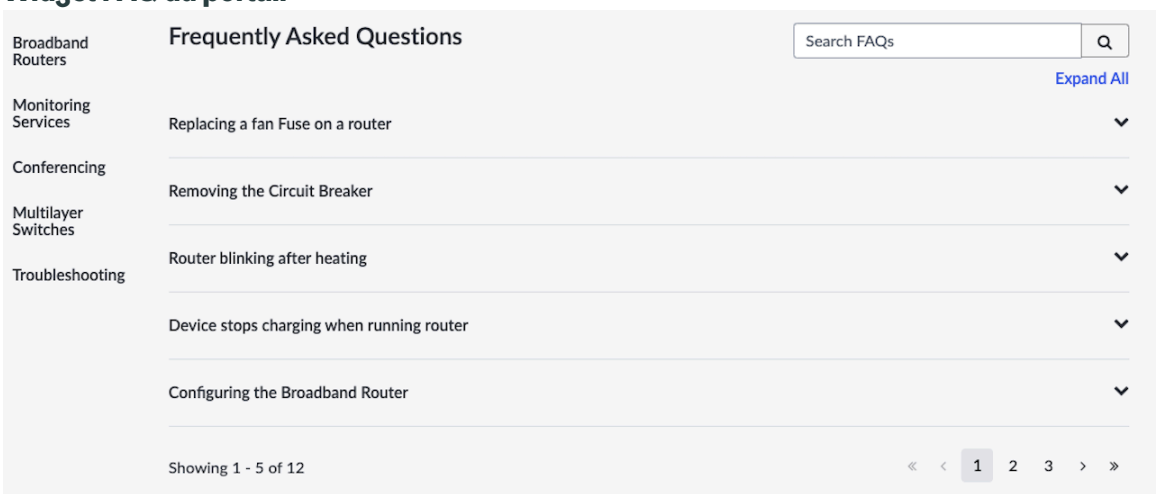
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'assistance clientèle ou de parcourir plusieurs pages d'articles de la base de connaissances. Vous pouvez filtrer les FAQ à l'aide des options de la navigation principale.

L'illustration suivante montre cinq FAQ comme vue par défaut.

Widget FAQ du portail



Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget FAQ du portail.

Ajouter et configurer le widget FAQ du portail

Ajoutez le widget FAQ du portail à votre portail et modifiez ses données, sa présentation et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget FAQ du portail pour afficher une liste de questions fréquemment posées (FAQ) à partir d'une table de connaissances sur le portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients.

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, reportez-vous à la section Créer une page pour les widgets du portail configurable.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus ( )
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez `FAQ du portail`.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget FAQ du portail.
10. Sélectionnez l'icône Crayon (icône).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs des champs, consultez Formulaire d'options d'instance de widget de la FAQ du portail
12. Sélectionnez **Enregistrer**.

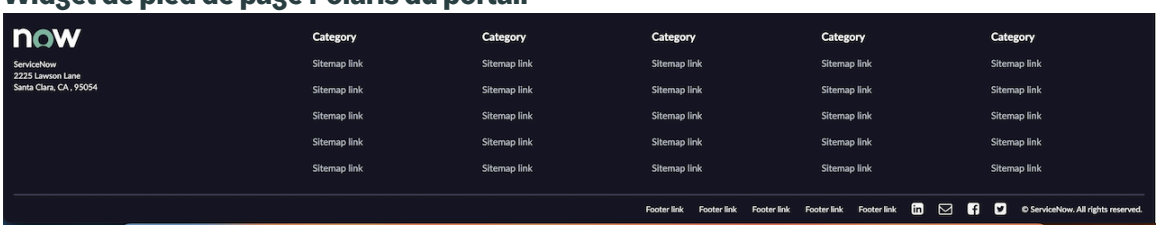
Widget de pied de page Polaris du portail

Le widget Pied de page Polaris du portail affiche les informations de contact, les liens vers les réseaux sociaux et d'autres liens communs au bas de la page du portail.

Incluez le widget Pied de page du portail sur votre page de portail pour afficher des informations sur votre entreprise. Les éléments que vous pouvez afficher sont les suivants :

- Logo de l'organisation dans le coin supérieur gauche du pied de page
- Adresse de l'organisation sous le logo
- Liens du plan du site sous différentes catégories au centre du pied de page
- Liens de pied de page en bas à droite du pied de page
- Réseaux sociaux en bas à droite du pied de page
- Texte de copyright dans le coin inférieur droit du pied de page

Widget de pied de page Polaris du portail



Pour plus d'informations, consultez Configurer le widget de pied de page Polaris du portail.

Configurer le widget de pied de page Polaris du portail

Configurez le widget Pied de page Polaris du portail pour afficher l'adresse du siège social, l'adresse e-mail et plus encore sur la page du portail.

Avant de commencer

L'application de thème Next Experience du portail doit avoir été activée.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sur la Portail de services page, dans la colonne **Titre** , saisissez *support client.
3. **Sélectionnez Service clientèle**.
4. Dans le champ Configuration de démarrage **rapide** du formulaire Service clientèle, collez le code JSON suivant et mettez-le à jour.

```
"footer": {
    "org_info": [
      "<line #1>",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      "<line #2>",
      "<line #3>"
    ],
    "copyright": "<copyright text>",
    "logo_img_name": "<image name from db_image table>",
    "sitemap_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>",
    "footer_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>",
    "social_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>"
  },
```

Pour plus d'informations sur les paramètres, reportez-vous à la section Paramètres JSON du widget de pied de page du portail.

5. Sélectionnez un thème pour votre portail.
   Notez que le thème prédéfini de La Jolla, utilisé comme exemple, est actif par défaut.

   a. Dans le champ Thème, sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône d'une liste)

   b. Sur la page Thèmes, dans la colonne **Nom** , recherchez et sélectionnez le thème La Jolla .
   Le thème La Jolla est défini comme votre thème de portail.

6. Sélectionnez le pied de page du portail comme pied de page de votre thème de portail.

   a. Dans le champ **Thème**, sélectionnez l'icône Afficher

   b. Dans le formulaire Thème, sélectionnez **Enregistrement ouvert**.

   c. Sur le formulaire La Jolla, dans le champ **Pied de page** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône).

   d. Sur l'en-tête | Dans la colonne **Nom** , recherchez et sélectionnez Pied de page du portail.

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurez les liens pour qu'ils apparaissent dans le widget Pied de page du portail :

- Pour ajouter des pages ou des sections de votre site web dans un sitemap, consultez Configurer les liens du plan du site pour le widget de pied de page Polaris du portail
- Pour ajouter les comptes de réseaux sociaux de votre organisation, consultez Configurer les liens de réseaux sociaux dans le widget de pied de page Polaris du portail
- Pour inclure un lien vers un site sur une page de portail, reportez-vous à la section Ajouter des liens connexes dans le widget Pied de page Polaris du portail.

Configurer les liens du plan du site pour le widget de pied de page Polaris du portail

Affichez des liens vers diverses pages ou sections importantes de votre site Web dans un plan du site. Les plans du site aident les utilisateurs à explorer le contenu du site.

Avant de commencer

Le thème Next Experience du portail doit avoir été activé.

Le widget Pied de page Polaris du portail doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, voir Configurer le widget de pied de page Polaris du portail

Rôle requis : admin ou sp_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Menus**.
2. Sur la page Instances avec menu, dans la colonne **Titre** , saisissez Liens du plan du site du pied de page du portail.

   Remarque :
   Vous pouvez créer un nouvel enregistrement de menu en sélectionnant **Nouveau**. Une fois l'enregistrement créé, mettez à jour le champ de configuration de démarrage rapide avec la sys_id du nouvel enregistrement.

3. Sélectionnez l'entrée dans la colonne **Mis à jour** .
4. Sur la page Liens du plan du site du pied de page du portail, dans Liens connexes, sélectionnez la catégorie que vous souhaitez configurer.
5. Sur la page Catégorie, dans Liens connexes, sélectionnez un lien de plan du site dans la colonne **Étiquette** .
6. Renseignez les champs du formulaire Élément de menu.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Menu Item form .

   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les liens du plan du site sont configurés et activés.

Configurer les liens de réseaux sociaux dans le widget de pied de page Polaris du portail

Configurez les liens vers les comptes de réseaux sociaux de votre organisation dans le pied de page du portail.

Avant de commencer
Le thème Next Experience du portail doit avoir été activé.

Le widget Pied de page du portail doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, consultez Configurer le widget de pied de page Polaris du portail.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Menus**.
2. Sur la page Instances avec menu, dans la colonne **Titre** , saisissez Liens sociaux du pied de page du portail.

   Remarque :
   Vous pouvez créer un nouvel enregistrement de menu en sélectionnant **Nouveau**. Une fois l'enregistrement créé, mettez à jour le champ de **configuration de démarrage rapide** avec le sys_id du nouvel enregistrement.

3. Sélectionnez l'entrée dans la colonne **Mis à jour** .
4. Sur la page Liens sociaux du pied de page du portail, dans Liens connexes, sélectionnez n'importe quel lien social dans la colonne **Étiquette** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Renseignez les champs du formulaire Élément de menu.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Menu Item form .

   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

6. Répétez ces étapes pour n'importe quel compte de réseau social pour lequel vous souhaitez un lien dans le pied de page du portail.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Ajouter des liens connexes dans le widget Pied de page Polaris du portail

Configurez le lien de pied de page pour inclure un lien vers un site auquel vous souhaitez que vos utilisateurs puissent accéder à partir de la page de votre portail.

Avant de commencer

Le thème Next Experience du portail doit avoir été activé.

Le widget Pied de page Polaris du portail doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, voir Configurer le widget de pied de page Polaris du portail

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Menus**.
2. Sur la page Instances avec menu, dans la colonne **Titre** , saisissez Liens du pied de page du portail.
3. Sélectionnez l'entrée affichée dans la colonne **Mis à jour** .
4. Sur la page Liens du pied de page du portail, dans Liens connexes, sélectionnez n'importe quelle catégorie dans la colonne **Étiquette** .
5. Renseignez les champs du formulaire Élément de menu.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Menu Item form .

   Remarque :
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le lien est inclus dans le pied de page du portail et ouvre une page Web lorsque vous y accédez.

Widget d'objet du portail

Le widget Objet du portail affiche les informations clés d'un enregistrement à partir des tables disponibles sur votre ServiceNow® instance. En outre, vos utilisateurs peuvent effectuer des actions connexes sur l'enregistrement sélectionné.

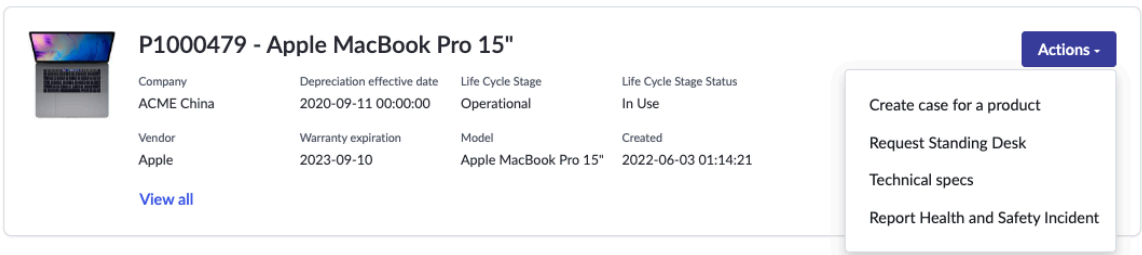
Le widget Objet de portail vous permet d'afficher des informations d'une table spécifiée sous forme de cartes sur votre portail. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle table à partir de l'instance ServiceNow® . Le widget affiche des informations en fonction de la sys_id de l'enregistrement. Il affiche également une liste des actions que votre utilisateur peut effectuer sur l'enregistrement sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le widget Objet de portail prend actuellement en charge les versions de bureau et mobiles.

Widget d'objet du portail



Pour plus d'informations sur la configuration du widget Objet de portail, reportez-vous à la section Ajouter et configurer le widget d'objet du portail.

Ajouter et configurer le widget d'objet du portail

Ajoutez un widget d'objet de portail à votre portail et modifiez ses données et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Objet du portail pour afficher des informations importantes et des actions relatives aux enregistrements d'une table définie sur la page d'accueil de votre portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, reportez-vous à la section Créer une page pour les widgets du portail configurable.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le widget Objet du portail affiche les informations en fonction des sy_id saisies dans les options d'instance de widget. Si aucune sys_id n'est fournie dans les options d'instance, le widget utilise le paramètre sys_id fourni dans l'URL.

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus ( ).
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez `Objet du portail`.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Objet du portail.
10. Activez la modification du widget en sélectionnant l'icône).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

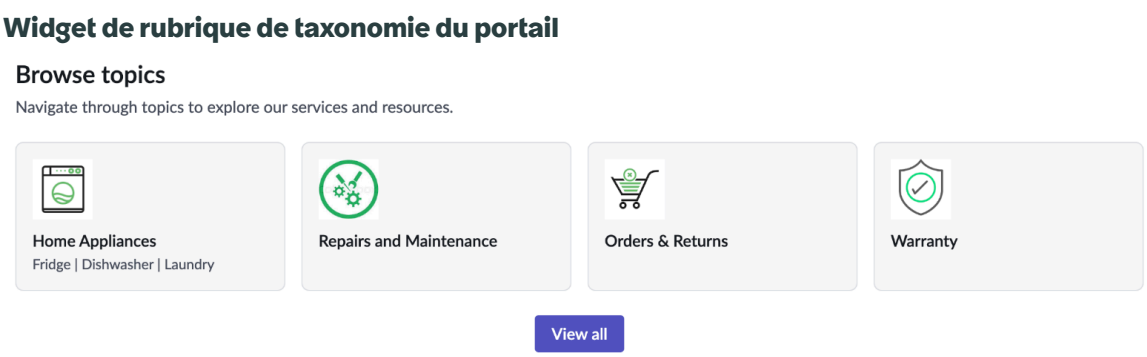
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'options d'instance de widget d'objet du portail.

12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Widget de rubrique de taxonomie du portail

Le widget Rubrique de taxonomie du portail affiche les rubriques sous forme de cartes sur votre page de portail. Il permet à vos utilisateurs d'accéder aux articles de la base de connaissances et aux éléments de catalogue liés à une rubrique affichée sur votre portail dans un widget de navigation dans la taxonomie du portail.

Affichez des informations liées à la rubrique pour vos utilisateurs via des cartes affichées sur la page de votre portail qui sont définies via le widget de taxonomie de navigation du portail. Lorsqu'une rubrique est sélectionnée sur une carte, votre utilisateur est automatiquement redirigé vers une page du portail qui est définie lorsque vous configurez un widget de taxonomie de navigation du portail. Ce widget affiche les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue liés à la rubrique sélectionnée. Vous pouvez afficher jusqu'à huit rubriques sous forme de cartes.



Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget de rubrique de taxonomie du portail.

Ajouter et configurer le widget de rubrique de taxonomie du portail

Ajoutez un widget de rubrique de taxonomie du portail à votre portail pour afficher les rubriques sur lesquelles vos utilisateurs peuvent obtenir plus d'informations et modifier sa présentation et son comportement. Une fois qu'une carte de rubrique est sélectionnée, les utilisateurs sont redirigés vers les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue pertinents configurés via le widget de navigation dans la taxonomie du portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, reportez-vous à la section Créer une page pour les widgets du portail configurable.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus ( ).
7. Dans la fenêtre Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez la rubrique de taxonomie du portail.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Rubrique de taxonomie du portail.
10. Activez la modification du widget en sélectionnant l'icône).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'options d'instance de widget de rubrique de taxonomie du portail.
12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Configurer un widget de taxonomie de navigation du portail pour qu'il fonctionne avec le widget des rubriques de taxonomie du portail

Configurer un widget de taxonomie de navigation du portail pour qu'il fonctionne avec le widget des rubriques de taxonomie du portail

Autorisez les utilisateurs à accéder aux articles de la base de connaissances et aux éléments de catalogue dans le widget de taxonomie du portail en sélectionnant une rubrique sur la carte dans le widget Rubrique.

Avant de commencer

Vous devez ajouter et configurer le widget de taxonomie de navigation du portail avant d'accéder à la rubrique taxonomique sur le widget de rubrique de taxonomie du portail. Sinon, une page vide s'affiche sur le widget Rubrique de taxonomie du portail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget Parcourir la taxonomie du portail.

Vous devez ajouter et configurer le widget de rubrique de taxonomie du portail dans votre portail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget de rubrique de taxonomie du portail.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Sur la page d'accueil de votre portail, dans l'URL du site Web, copiez l'ID de la page.

   ```
   https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>
   ```

2. Sur la page d'accueil de votre portail, appuyez sur Ctrl + clic droit sur le widget Rubrique de taxonomie du portail.
3. **Sélectionnez Options d'instance**.
4. Dans la fenêtre Options de l'instance, dans la section Comportement, collez l'ID de page dans le champ **de page Parcourir la taxonomie** .
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La sélection de rubriques redirige l'utilisateur vers un widget de taxonomie de navigation du portail qui affiche les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue connexes.

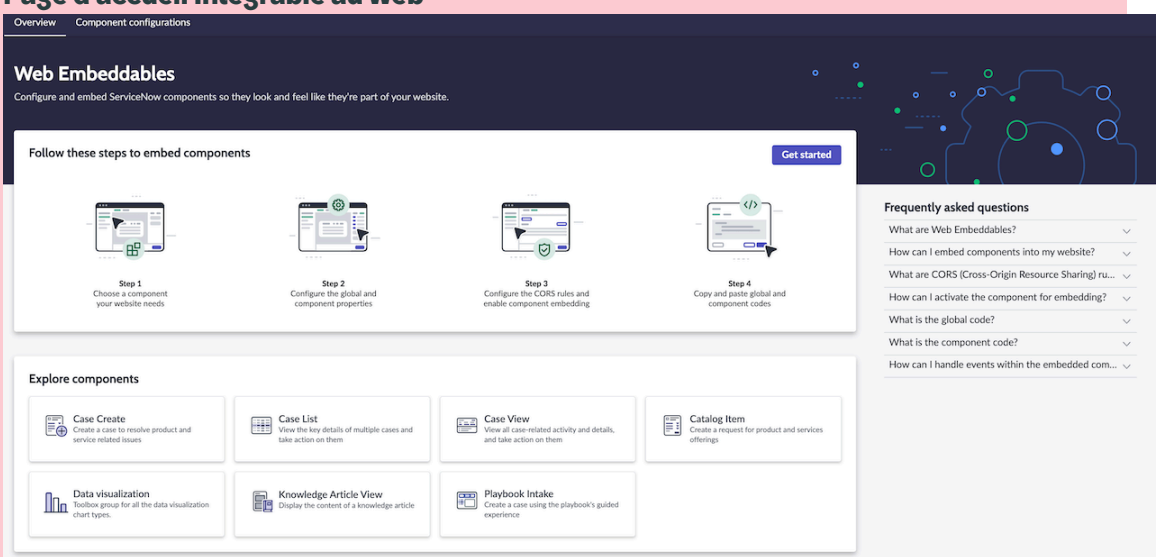
[store-future: BEGIN review]

Configurer Intégrable au web

Intégrable au web vous permet d'intégrer les composants ServiceNow dans des sites Web externes en dehors de l'environnement ServiceNow . Vous pouvez utiliser ces composants pour interagir avec la ServiceNow plateforme, à l'aide d'API dédiées qui permettent l'échange de données et les fonctionnalités en temps réel sans que les utilisateurs aient à accéder directement à l'interface ServiceNow .

La Intégrable au web page d'accueil fournit une vue d'ensemble sur la configuration et l'intégration des composants, ainsi que des informations sur les composants prédéfinis. Il contient également une foire aux questions qui fournit des informations sur les requêtes les plus courantes posées par les utilisateurs.

Page d'accueil Intégrable au web



Vous pouvez configurer et intégrer les composants suivants ServiceNow sur les sites web tiers.

- Liste des tickets : affiche une liste complète de plusieurs tickets ainsi que leurs détails clés.
- Vue de ticket : affiche une vue détaillée de toutes les activités liées au ticket. Le composant de vue de ticket comprend un onglet de processus qui affiche les playbooks pertinents lorsqu'ils sont créés pour l'enregistrement de ticket
- Création de ticket : affiche un formulaire qui vous aide à créer un ticket pour résoudre tous les problèmes liés aux produits et services.
- Élément de catalogue : affiche un formulaire que vous pouvez remplir pour demander un élément ou un service.
- Vue Article de la base de connaissances : affiche les articles de la base de connaissances ainsi que les détails clés tels que le titre, le contenu, l'auteur, le nombre de vues, le temps de lecture, entre autres. Vous pouvez également évaluer l'article et changer de langue en fonction de vos paramètres régionaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Visualisation des données : affichez une représentation graphique des informations à partir de n'importe quelle table ServiceNow à l'aide d'éléments visuels tels qu'un score unique, un graphique à secteurs, un anneau et un demi-anneau.
- Admission Playbook : permettez aux utilisateurs de soumettre des tickets à l'aide de l'expérience guidée de Playbook. Capturez systématiquement les détails du ticket et affichez les étapes et les activités impliquées dans sa résolution.

Intégrable au web avantages

Intégrable au web offrent les avantages suivants :

- Expérience utilisateur transparente : L'intégration de composants sur des sites Web tiers vous permet d'accéder à ces composants sans naviguer hors des sites Web sur lesquels vous vous trouvez, éliminant ainsi le besoin de passer d'un site Web à l'autre. Cette intégration maintient une expérience utilisateur cohérente et améliore l'engagement des utilisateurs.
- Personnalisation : personnalisez les composants pour répondre aux besoins spécifiques de votre site Web en veillant à ce que les composants intégrés se synchronisent avec d'autres composants de votre site Web. Cette flexibilité vous permet d'adapter l'expérience utilisateur en fonction des besoins de votre entreprise.
- Réutilisation : la possibilité de modifier le code global et le code des composants vous permet de reconfigurer les composants sans développer de nouvelles fonctionnalités à partir de zéro.
- Configuration low-code : gérez les mises à jour des données, des gestionnaires d'événements et la présentation de vos composants avec un codage minimal. La personnalisation du code du composant vous permet de déclencher manuellement des mises à jour sur votre composant avec un minimum d'effort.

[End]

Termes clés mentionnés dans Intégrable au web

Voici les termes clés mentionnés dans Intégrable au web.

Termes clés de Intégrable au web

Terme	Description
Code global	Le code global est un script commun à tous les ServiceNow composants. Il vous permet de définir des thèmes de composants, des URL de base, des rappels d'authentification et des paramètres régionaux avant d'intégrer des composants sur votre site Web. De plus, il optimise les performances des composants en pré-mettant en cache les ressources requises pour les composants. Vous devez ajouter du code global avant d'ajouter du code de composant sur votre site Web hébergeant ServiceNow des composants Web intégrables pour vérifier une apparence cohérente, une communication sécurisée et une localisation correcte. Sans l'inclusion de ce script, vos composants ne s'afficheront pas correctement ou ne fonctionneront pas comme prévu, ce qui peut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes clés de Intégrable au web (suite)

Terme	Description
	entraîner des problèmes d'expérience utilisateur et de fonctionnalité.
Code de composant	Le code de composant est un script spécifique à chaque composant conçu pour chaque composant qui vous permet de définir le comportement, l'apparence et l'intégration de chaque composant sur votre page Web. Le code contient toute la logique et les fonctions nécessaires pour assurer l'intégration et le fonctionnement des composants de l'écosystème de votre site web. Faciliter le bon affichage et l'interaction du composant mais aussi gérer les dépendances avec d'autres composants. **Remarque :** Le code de composant est unique pour tous les ServiceNow composants.
Règles CORS (Cross-Origin Resource Sharing)	Les règles CORS sont un mécanisme de sécurité dans les navigateurs Web conçu pour contrôler la façon dont les ressources de vos pages Web sont accessibles à partir de différents domaines. Ce mécanisme permet de protéger vos données et vos ressources contre tout accès non autorisé. En configurant les règles CORS, vous pouvez spécifier et appliquer des politiques d'accès garantissant que vos composants intégrés peuvent communiquer en toute sécurité avec ServiceNow les composants. Ceci est crucial pour maintenir l'intégrité et la sécurité de vos interactions sur le site web.
Gestionnaire d'événements	Un gestionnaire d'événements vous permet de configurer des actions, des composants ou des actions déclaratives sur votre site web. Par exemple, vous pouvez mapper un événement à votre composant pour afficher une notification d'alerte lorsque l'utilisateur sélectionne un bouton sur le message de confirmation, ou vous pouvez ajouter un gestionnaire d'événements pour répondre à un échec de création d'enregistrement.
Aperçu statique	L'aperçu statique fournit une représentation visuelle de votre composant lorsqu'un aperçu en direct n'est pas disponible. Il vous permet de comprendre la disposition et la conception des composants. Toutefois, avec l'aperçu statique activé, les modifications apportées aux propriétés globales ou aux propriétés des composants ne sont pas reflétées dans l'aperçu en temps réel. Cette fonctionnalité est particulièrement utile pour examiner les composants dans les scénarios où le rendu dynamique n'est pas disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes clés de Intégrable au web (suite)

Terme	Description
	L'aperçu statique n'est actuellement pas disponible pour le composant Visualisation des données.

Composants ServiceNow

ServiceNow Les composants sont des blocs de construction réutilisables qui vous permettent de simplifier le processus d'ajout de fonctionnalités à n'importe quel site Web. Ces composants préconstruits sont personnalisables, basés sur une approche low-code, conçus pour être modulaires et peuvent être intégrés à vos sites Web avec un minimum d'effort.

Voici les composants prédéfinis que vous pouvez configurer et intégrer sur votre site web tiers.

Composants ServiceNow

Widget	Description
Composant de la liste de tickets	Affiche une liste complète des tickets multiples ainsi que leurs détails clés.
Création d'un ticket	Affiche une vue détaillée de toutes les activités liées au ticket.
Composant de vue de ticket	Affiche un formulaire qui vous aide à créer un ticket pour résoudre tous les problèmes liés aux produits et services. Le composant de vue de ticket inclut également un onglet Processus qui affiche les playbooks pertinents pour l'enregistrement de ticket.
Composant d'élément de catalogue	Affiche un formulaire que vous pouvez remplir pour demander un élément ou un service.
Composant d'affichage d'article de la base de connaissances	Affichez l'article de la base de connaissances avec les détails clés tels que le titre, le contenu, l'auteur, le nombre de vues et le temps réel.
Composant de visualisation des données	Affichez une représentation graphique des informations à partir de n'importe quelle table ServiceNow à l'aide d'éléments visuels tels qu'un score unique, un graphique à secteurs, un anneau et un demi-anneau.
Composant d'admission de playbook	Permettez aux utilisateurs de soumettre des tickets à l'aide de l'expérience guidée de Playbook. Capturez systématiquement les détails du ticket et affichez les étapes et les activités impliquées dans sa résolution.

Activer Intégrable au web

Vous pouvez activer les ServiceNow composants pour Service clientèle (sn_cx_components) et Web intégrable Core (sn_embeddable_core) Intégrable au web sur votre instance. L'application établit les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Composants installés avec Intégrable au web

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de Intégrable au web, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Rôles installés avec Web Embeddables

Terme	Description	Contient des rôles
Administrateur des intégrables Web [sn_embeddable_core.embeddable_admin]	Permet l'accès à l'expérience Intégrable au web administrateur pour configurer le composant et obtenir du code intégré. Vous pouvez également configurer les règles CORS.	• [cors_rule_admin] • [sn_ace.ace_user]

Propriétés installées avec Intégrable au web

Personnalisez les propriétés disponibles avec Intégrable au web. Les propriétés sont ajoutées avec l'activation du module d'extension Intégrable au web .

Toutes les propriétés système figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriété	Description
[glide.uxf.lib.embeddables.enabled]	Active le rendu des composants et des ressources Web dans un contexte intégrable. Vous devez activer cette propriété système pour l'autoriser Intégrable au web à fonctionner sur un site Web tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une URL personnalisée en tant qu'URL d'instance

Ajoutez une URL personnalisée à votre configuration d'instance à utiliser à la place de votre ServiceNow URL. Cette URL personnalisée garantit que les composants intégrés restent accessibles dans votre navigateur, même lorsque les cookies tiers sont désactivés.

Avant de commencer

- Vous devez activer le module d'extension d'URL personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Activate custom URLs .
- Vous devez acheter ou enregistrer une URL avant d'ajouter l'URL personnalisée à votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **URL personnalisée** > **URL personnalisées**.
2. Vous devez soit :
   - Sélectionnez Nouveau pour associer un nouveau nom de domaine nouveau dans votre instance.
   - Sélectionnez une URL personnalisée qui a déjà été configurée en tant qu'URL d'instance.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs d'URL personnalisés

Champ	Description
Nom du domaine	Nom de domaine complet (FQDN) de l'URL personnalisée. Le FQDN est une redirection CNAME créée dans l'enregistrement du serveur de noms pour le domaine personnalisé. **Remarque :** Par exemple, dans le serveur de noms de acme.com, vous pouvez créer une entrée : `support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com`
Est une URL d'instance	Cochez la case pour activer cette URL personnalisée pour toutes les URL sortantes. Une seule URL personnalisée active peut être l'URL d'instance. Pour activer ce paramètre pour une URL personnalisée, cliquez sur **Définir en tant qu'URL d'instance** dans l'enregistrement d'URL. Toutes les URL personnalisées précédentes sont alors supprimées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous définissez cette URL comme URL d'instance, elle remplace automatiquement toute URL personnalisée précédemment définie qui a été utilisée comme URL d'instance.
Statut	Affiche l'état de l'enregistrement d'URL personnalisée. Si l'état est **Actif**, l'URL personnalisée est mise en service et prête à l'emploi.
Portail de services	Portail de services que vous souhaitez utiliser lorsque vous redirigez les utilisateurs vers votre instance à l'aide de l'URL personnalisée.
Fournisseur d'identité	Le fournisseur d'identité de l'URL personnalisée vous permet d'autoriser les utilisateurs à être redirigés automatiquement vers les fournisseurs d'identité spécifiés définis dans l'enregistrement de l'URL personnalisée.

Une URL personnalisée doit être activée en quelques heures sur votre instance.

Remarque :

- Vous devez d'abord supprimer l'enregistrement d'URL personnalisée de l'instance ServiceNow , puis supprimer toutes les entrées DNS (Domain Name Server) du serveur DNS.
- Toute suppression d'une entrée DNS du serveur DNS avant la suppression de l'enregistrement d'URL personnalisée de l'instance ServiceNow entraîne le blocage de la suppression des autres enregistrements d'URL personnalisée correspondants de ServiceNow.
- Vous pouvez tester ServiceNow des composants sur votre instance de bac à sable sans configurer d'URL personnalisée. Pour plus d'informations, consultez .

Authentifier les composants à l'aide d'OIDC ServiceNow

Configurez la connexion automatique et la déconnexion à l'aide de l'authentification OpenID Connect (OIDC) pour permettre une connexion et une déconnexion uniques et simultanées sur votre site Web et vos composants intégrés.

Avant de commencer

Vous devez utiliser le code global par défaut pour activer les fonctions de connexion et de déconnexion sur votre ServiceNow instance.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois les composants intégrables intégrés à votre site web, vous êtes automatiquement connecté à l'instance ServiceNow lorsque vous accédez au site web. Garantir une expérience sécurisée et personnalisée. De même, vous déconnecter du site Web devrait également vous déconnecter de l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

.

- L’application Identity Provider (IdP) utilisée sur votre site Web doit également être configurée ServiceNow® .
- Vous pouvez tester ServiceNow des composants sur votre instance sandbox sans configurer d’authentification. Pour plus d'informations, consultez .

Procédure

1. Configurez un IdP (fournisseur d’identité) OIDC sur votre ServiceNow instance.

   Remarque :

   - Pour plus d'informations, consultez Multi-Provider Single sign-on (SSO) .
   - L’IdP OIDC doit correspondre à l’IdP que vous utilisez pour vous connecter au site web.

2. Synchronisez les enregistrements utilisateur sur l’IdP avec votre ServiceNow instance.
   Vérifiez que chaque utilisateur du site web est enregistré sur l’IdP et ServiceNow l’instance.
3. Implémentez du code sur le site Web tiers pour déclencher les fonctions login() et logout() pour une connexion et une déconnexion automatiques.
   a. Utilisez la fonction login() pour authentifier la session sur les composants intégrés lorsque vous vous connectez au site Web à l’aide de l’IdP.
   b. Utilisez la fonction logout() pour vous déconnecter d’une ServiceNow instance.

Résultats

Les fonctions de connexion et de déconnexion automatiques sont configurées et se déclenchent chaque fois que vous vous connectez ou vous déconnectez de l’instance ServiceNow® et du site web tiers.

Authentification non OIDC pour ServiceNow les composants

Générez un jeton JSON Web Token (JWT) pour authentifier vos ServiceNow composants si votre site web n’utilise pas l’authentification OpenID Connect (OIDC).

Remarque :

Vous pouvez tester ServiceNow des composants sur votre instance sandbox sans configurer d’authentification. Pour plus d'informations, consultez .

Configurer un jeton JWT dans l’instance ServiceNow

Le jeton doit être au format JWT avec un identificateur d’utilisateur. Créez un enregistrement d’entité OAuth et incluez la configuration connue du tiers pour valider la signature du jeton sur l’instance ServiceNow .

Configurer un jeton JWT avec des clés publiques provenant d’un site Web tiers

Un jeton JWT peut être créé sur votre site Web tiers. Elle est validée si le tiers fournit la clé publique utilisée pour la signature du jeton à l’aide d’un URI JWKS et d’une URL de configuration connue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du jeton JWT avec l'hébergement de clé publique sur ServiceNow

Un jeton JWT peut également être émis à partir d'un site tiers. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir un URI JWKS et une configuration connue, une alternative consiste à télécharger la clé publique directement sur l'instance ServiceNow . En outre, des API REST à script public peuvent être implémentées pour reproduire la sortie d'un point de terminaison de configuration connu. Dans ce cas, la clé publique doit être accessible via un point de terminaison REST scripté publiquement au sein de l'instance ServiceNow .

Activer les ServiceNow composants

Activez ServiceNow les composants de votre instance que vous pouvez configurer et intégrez-les sur votre site web tiers. Par défaut, ces composants sont inactifs et doivent être activés manuellement.

Activer le composant de la liste de tickets

Activez le composant Liste de tickets sur votre instance pour le configurer et l'intégrer sur votre site web tiers. Par défaut, le composant Liste de tickets est inactif. Vous pouvez également activer ce composant directement à partir de l'interface utilisateur d'expérience administrateur sur votre Intégrable au web instance.

Avant de commencer

Vous devez activer Intégrable au web sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Dans l'onglet Configurer, dans la liste Composant, sélectionnez **Liste de tickets**.
   Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que le composant est activé avec succès.

Remarque :
Vous pouvez également activer le composant Liste de tickets à partir de (Interface utilisateur principale UI 16).

a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_embeddable_macroponent.list`.
b. Sur la page Définitions des macroponents intégrables UX, recherchez la liste des tickets dans la colonne Macroponent.
c. Sur la ligne Liste des tickets, sélectionnez faux dans la colonne Actif.

Remarque :
Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez ici pour pouvoir modifier l'enregistrement.

d. Cochez la case **Actif** pour activer le composant Liste de tickets.
e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le composant Liste de tickets est actif et prêt à l'emploi pour intégrer des composants.

Activer le composant Création de ticket

Activez le composant Création de ticket sur votre instance pour le configurer et l'intégrer sur votre site web tiers. Par défaut, le composant Création de ticket est inactif. Vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez également activer ce composant directement à partir de l'interface utilisateur d'expérience administrateur sur votre Intégrable au web instance.

Avant de commencer

Vous devez activer Intégrable au web sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Dans l'onglet Configurer, dans la liste Composant, sélectionnez Création de ticket.
   Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que le composant est activé avec succès.

Remarque :
Vous pouvez également activer le composant Création de ticket à partir de (Interface utilisateur principale UI 16).

a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_embeddable_macroponent.list`.
b. Sur la page Définitions des macroponents intégrables UX, recherchez Création du **ticket** dans la colonne Macroponent.
c. Dans la ligne Création de ticket, sélectionnez faux dans la colonne Actif.

Remarque :
Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez ici pour pouvoir modifier l'enregistrement.

d. Cochez la case **Actif** pour activer le composant Création de ticket.
e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le composant Création de ticket est actif et prêt à l'emploi pour intégrer des composants.

Activer le composant d'élément de catalogue

Activez le composant Élément de catalogue sur votre instance pour le configurer et l'intégrer sur votre site Web tiers. Par défaut, le composant d'élément de catalogue est inactif. Vous pouvez également activer ce composant directement à partir de l'interface utilisateur d'expérience administrateur sur votre Intégrable au web instance.

Avant de commencer

Vous devez activer Intégrable au web sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Dans l'onglet Configurer, dans la liste Composant, sélectionnez **Élément de catalogue**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que le composant est activé avec succès.

Remarque :
Vous pouvez également activer le composant Élément de catalogue à partir de (Interface utilisateur principale UI 16).

a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_embeddable_macroponent.list`.

b. Sur la page Définitions des macroponents UX incorporables, recherchez **l'élément de catalogue** dans la colonne Macroponent.

c. Sur la ligne Élément de catalogue, sélectionnez faux dans la colonne Actif.

Remarque :
Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez ici pour pouvoir modifier l'enregistrement.

d. Cochez la case **Actif** pour activer le composant d'élément de catalogue.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le composant d'élément de catalogue est actif et prêt à l'emploi pour intégrer des composants.

Activer le composant de vue de ticket

Activez le composant d'affichage des tickets sur votre instance pour le configurer et l'intégrer sur votre site Web tiers. Par défaut, le composant Vue des tickets est inactif. Vous pouvez également activer ce composant directement à partir de l'interface utilisateur d'expérience administrateur sur votre Intégrable au web instance.

Avant de commencer
Vous devez activer Intégrable au web sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si un processus existe pour le ticket affiché, les playbooks pertinents s'afficheront dans l'onglet Processus. Pour en savoir plus sur l'activation de Playbook pour les clients, reportez-vous à la section Activer Intégrable au web.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Dans l'onglet Configurer, dans la liste Composant, sélectionnez **Vue de ticket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que le composant est activé avec succès.

Remarque :
Vous pouvez également activer le composant Vue de ticket à partir de (Interface utilisateur principale UI 16).

a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_embeddable_macroponent.list`.

b. Sur la page Définitions des macroponents UX incorporables, recherchez la **vue du ticket** dans la colonne Macroponent.

c. Dans la ligne Vue de ticket, sélectionnez faux dans la colonne Actif.

Remarque :
Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez ici pour pouvoir modifier l'enregistrement.

d. Cochez la case **Actif** pour activer le composant Vue de ticket.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le composant Vue de ticket est actif et prêt à l'emploi pour intégrer des composants.

Activer le composant de visualisation des données

Activez les composants de visualisation de données sur votre instance pour les configurer et les intégrer sur votre site web tiers. Par défaut, les composants de visualisation des données sont inactifs. Vous pouvez également activer ce composant directement à partir de l'interface utilisateur d'expérience administrateur sur votre instance. Vous devez activer individuellement les éléments visuels tels que score unique, graphique à secteurs, anneau et demi-anneau.

Avant de commencer
Vous devez activer Intégrable au web sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Dans l'onglet Configurer, dans la liste Composant, sélectionnez **Visualisation des données**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message de confirmation s’affiche pour indiquer que le composant est activé avec succès.

Remarque :
Vous pouvez également activer le composant Visualisation des données à partir de (Interface utilisateur principale UI 16).

a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_embeddable_macroponent.list`.

b. Sur la page Définitions des macroponents UX incorporables, recherchez la **visualisation des données** dans la colonne Macroponent.

c. Sur la ligne de visualisation des données, sélectionnez faux dans la colonne Actif.

Remarque :
Si un message s’affiche sur le périmètre de l’application, sélectionnez ici pour pouvoir modifier l’enregistrement.

d. Cochez la case **Actif** pour activer le composant Visualisation des données.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer le composant d’admission de playbook

Activez le composant Admission de playbook sur votre instance pour le configurer et l’intégrer sur votre site web tiers. Par défaut, le composant d’admission de playbook est inactif. Vous pouvez également activer ce composant directement à partir de l’interface utilisateur d’expérience administrateur sur votre Intégrable au web instance.

Avant de commencer

Vous devez activer Intégrable au web sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez activer les Playbooks pour les clients. Pour plus d'informations, consultez Activer Playbooks pour portails.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Sous l’onglet Configurer, dans la liste Composant, sélectionnez **Admission de playbook**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message de confirmation s’affiche pour indiquer que le composant est activé avec succès.

Remarque :
Vous pouvez également activer le composant d’admission de playbook à partir de (Interface utilisateur principale interface utilisateur 16).

a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_embeddable_macroponent.list`.

b. Sur la page Définitions des macroponents UX incorporables, localisez l’admission de **playbook** dans la colonne Macroponent.

c. Sur la ligne Admission de playbook, sélectionnez faux dans la colonne Actif.

Remarque :
Si un message s’affiche sur le périmètre de l’application, sélectionnez ici pour pouvoir modifier l’enregistrement.

d. Cochez la case **Actif** pour activer le composant d’admission de playbook.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer le composant d’affichage d’article de la base de connaissances

Activez la vue Article de la base de connaissances sur votre instance pour la configurer et l’intégrer sur votre site web tiers. Par défaut, le composant d’affichage d’article de la base de connaissances est inactif. Vous pouvez également activer ce composant directement à partir de l’interface utilisateur d’expérience administrateur sur votre Intégrable au web instance.

Avant de commencer

Vous devez activer Intégrable au web sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Sous l’onglet Configurer, dans la liste Composant, sélectionnez **la vue Article de la base de connaissances**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que le composant est activé avec succès.

Remarque :
Vous pouvez également activer le composant Vue Article de la base de connaissances à partir de (Interface utilisateur principale UI 16).

a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_embeddable_macroponent.list`.

b. Sur la page Définitions des macroponents UX incorporables, recherchez la vue Article de la **base de connaissances** dans la colonne Macroponent.

c. Sur la ligne d'affichage de l'article de la base de connaissances, sélectionnez faux dans la colonne Actif.

Remarque :
Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

d. Cochez la case **Actif** pour activer le composant d'affichage d'article de la base de connaissances.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les règles CORS (Cross-Origin Resource Sharing, partage des ressources entre origines multiples) avant d'intégrer ServiceNow des composants

Configurez une règle CORS pour activer les requêtes interdomaines entre ServiceNow les composants et le site web que vous souhaitez intégrer aux composants web. La configuration des règles CORS est cruciale pour permettre une communication sécurisée entre ServiceNow les composants et le site web externe.

Avant de commencer

Vous devez disposer de la configuration suivante pour configurer les règles CORS pour les composants :

- Vous devez activer les ServiceNow composants. Pour plus d'informations, consultez Activer les ServiceNow composants.
- Au moins un ServiceNow composant configuré sur votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer** > **Règles CORS**.
2. Dans le champ **Nom de domaine** , entrez le nom de domaine dans lequel vous souhaitez intégrer le composant.
3. Sélectionnez **Vérifier l'état**.
   Affiche toutes les règles CORS qui doivent être configurées. Il affiche les URL configurées et non configurées.
4. Sélectionnez **Configurer les règles CORS**.
   Lance les règles CORS pour toutes les URL non configurées.

Remarque :
Le message de confirmation Règles CORS configurées avec succès s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le nom de domaine que vous avez saisi est configuré avec les règles CORS et peut être utilisé pour intégrer le composant.

Exemple de code pour ServiceNow les composants

Un exemple de code est un code JSON pré-écrit qui vous aide à implémenter ou à utiliser un composant spécifique sur votre page Web. Permet aux administrateurs d'intégrer ServiceNow de manière transparente des composants dans leur site Web.

Exemple de code pour le composant de création de ticket

```
{

'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.

var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;

console.log(errorMessage, errorType);

},

'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.

},

'SN_EMBEDX_CASE_FORM#BUTTON_CLICKED' : (e) => {

// This event is dispatched if any button is clicked on the confirmation message.

var {table, record_sys_id, button_variant} = e.detail.payload;

var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page

var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page



if(button_variant == 'primary') {

// Construct the URL for the Case View component with URL parameters

const caseViewURL = primaryURL+'?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;

open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked

}

else {

// Open the Case View component in the same tab

open(secondaryURL,'_self');
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}
},
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {
// This event is dispatched if the record was successfully created.
var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;
console.log(table, record_sys_id);
},
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_FAILED' : (e) => {
// This event is dispatched if the record creation has failed.
},
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_NOTIFICATION_SENT' : (e) => {
// This event is dispatched when the component provides a notification for the end user.
var {items} = e.detail.payload;
console.log(items);
}
```

Exemple de code pour le composant de liste de tickets

```
{
'SN_EMBEDX_CASE_LIST#RECORD_SELECTED' : (e) => {
// This event is dispatched when a record is selected.
var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;
// the logic to construct the URL for the Case View component. Add your portal URL here.
const caseViewURL = '/caseview?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
// Redirect to the Case View component page
open(caseViewURL,'_self');
},
'SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_READY' : (e) => {
// This event is dispatched when a component is ready and usable.
},
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
'SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
console.log(errorMessage, errorType);
}
```

Exemple de code pour le composant de vue de ticket

```
{
'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_READY' : (e) => {
// This event is dispatched when a component is ready and usable.
},
'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
console.log(errorMessage, errorType);
},
'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#CASE_COMMENT_ADDED' : (e) => {
// This event is dispatched when a comment is added in the activity stream.
}
```

Exemple de code pour le composant d'élément de catalogue

```
{
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_NOTIFICATION_SENT' : (e) => {
// This event is dispatched when the component provides a notification for the end user.
var {items} = e.detail.payload;
console.log(items);
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
console.log(errorMessage, errorType);
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {
// This event is dispatched if the record was successfully created.
var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;
console.log(table, record_sys_id);
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#BUTTON_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched if any button is clicked on the confirmation message.
var {table, record_sys_id, button_variant} = e.detail.payload;
var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page
var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page


if(button_variant == 'primary') {
// Construct the URL for the Case View component with URL parameters
const caseViewURL = primaryURL+'?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked
}
else {
// Open the Case View component in the same tab
open(secondaryURL,'_self');
}
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#RECORD_CREATION_FAILED' : (e) => {
// This event is dispatched if the record creation has failed.
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_READY' : (e) => {
// This event is dispatched when a component is ready and usable.
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}
```

Exemple de code pour le composant d'affichage d'article de la base de connaissances

```
{
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#COMPONENT_READY' : (e) => {
// This event is dispatched when a component is ready and usable.
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#LINK_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when a record link has been clicked inside article body
var {table, sys_id} = e.detail.payload;
console.log(table, sys_id);
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#LANGUAGE_DROPDOWN_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when language dropdown selection is clicked
var {articleID} = e.detail.payload;


// Set properties for the knowledge article view
setProperties(snEmbedxKbArticleView, {recordId: articleID});
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#NOTIFICATION_LINK_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when link present on notification has been clicked
var {table, sys_id} = e.detail.payload;


if(table == 'kb_knowledge') {
// Set properties for the knowledge article view
setProperties(snEmbedxKbArticleView, {recordId: sys_id});
}
},
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#RATING_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when rating is provided for the article
var {rating} = e.detail.payload;
console.log(rating);
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
console.log(errorMessage, errorType);
}
```

Exemple de code pour le composant d'admission de playbook

```
{
'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#COMPONENT_READY' : (e) => {
// This event is dispatched when a component is ready and usable.
},
'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
var {errorType, errorMessage} = e.detail.payload;
console.log(errorType, errorMessage);
},
'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {
// Dispatched when a record is created by a Record Generator Playbook.
var {table, sysId, number, playbook_experience_id, hide_record_creation} = e.detail.payload;
if(hide_record_creation){
var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page


// Construct the URL for the Case View component with URL parameters
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
const caseViewURL = primaryURL + '?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' +
 sysId + (playbook_experience_id === '98e09a560f2200102920c912d4767e1a' ? '' :
 '&emb_playbook_experience=' + playbook_experience_id);

open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when record created confirmation is hidden

}

},

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#PRIMARY_BUTTON_CLICKED' : (e) => {

// This event is dispatched when primary button is clicked on the record created confirmation
 page.

var {table, record_sys_id, playbook_experience_id} = e.detail.payload;

var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page



// Construct the URL for the Case View component with URL parameters

const caseViewURL = primaryURL + '?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' +
 record_sys_id + (playbook_experience_id === '98e09a560f2200102920c912d4767e1a' ? '' :
 '&emb_playbook_experience=' + playbook_experience_id);

open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked

},

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#SECONDARY_BUTTON_CLICKED' : (e) => {

// This event is dispatched when secondary button is clicked on the record created
 confirmation page.

var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;

var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page



// Open the Case View component in the same tab

open(secondaryURL,'_self');

}
```

Exemple de code pour le composant de visualisation de données

```
{

'NOW_VIS_WRAPPER#PROPERTY_OVERRIDE' : (e) => {

// Dispatched when the visualization overrides its property. For example when the user selects
 a different group by from the alternative group by selection
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var {properties} = e.detail.payload;

console.log(properties);

},

'NOW_VIS_WRAPPER#SELECTED' : (e) => {

// Dispatched when the user selects/de-selects element on data visualizations, typically to
 filter other content on the page

var {title, type, isSelected, params, data} = e.detail.payload;

console.log(title, type, isSelected, params, data);

},

'NOW_VIS_WRAPPER#CLICKED' : (e) => {

// Dispatched when the visualization is clicked

var {title, type, params, data} = e.detail.payload;

console.log(title, type, params, data);

}
```

Configurer ServiceNow des composants sur votre instance

Configurez les composants sur votre instance de sorte que votre utilisateur puisse intégrer les composants sur son site Web pour accéder aux données liées aux composants en temps réel.

Avant de commencer

Vous devez disposer de la configuration suivante pour configurer ServiceNow les composants :

- Vous devez activer Intégrable au web dans votre instance. Pour plus d'informations, voir Activer Intégrable au web
- Configurer une URL personnalisée en tant qu'URL d'instance
- Vous devez authentifier les composants à l'aide de l'authentification ServiceNow OpenID Connect (OIDC) ou non OIDC. Pour plus d'informations, consultez Authentifier les composants à l'aide d'OIDC ServiceNow et Authentification non OIDC pour ServiceNow les composants.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure décrit les étapes générales que vous devez suivre pour configurer des Intégrable au web composants sur votre instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Sur la page Configuration des composants, dans la liste Composants, sélectionnez le composant à activer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la boîte de dialogue du composant, sélectionnez **Activer**.
   Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que le composant est activé avec succès.

   Remarque :
   L'onglet **Aperçu** affiche un aperçu des données en fonction du composant que vous avez sélectionné.

4. **Facultatif :** Activez l'option **Afficher l'aperçu statique** pour afficher une représentation visuelle d'un composant lorsqu'un aperçu en direct n'est pas disponible.

   Remarque :
   Actuellement, l'option Afficher l'aperçu statique n'est pas disponible pour le composant Visualisation de données.

5. Configurez le code global pour le composant.

   a. Sélectionnez l'onglet Propriétés globales.

   b. Sélectionnez un thème dans la liste **Choisir un thème** .
   Le thème Polaris Light est défini par défaut. Vous pouvez utiliser un thème par défaut ou créer un thème personnalisé pour les composants. Pour plus d'informations, consultez Manage or edit a theme with Theme Builder .

   c. Dans le champ Spécifier votre domaine personnalisé, saisissez l'URL de votre domaine où vous souhaitez intégrer les composants.
   L'onglet Aperçu affiche un aperçu en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés globales.

6. Sélectionnez l'onglet Propriétés du composant pour configurer le code du composant.
   - L'onglet Aperçu affiche des données en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés du composant.
   - Pour plus d'informations sur les propriétés du composant, voir .

7. Configurez les règles CORS.
   Pour plus d'informations sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la section Configurer les règles CORS (Cross-Origin Resource Sharing, partage des ressources entre origines multiples) avant d'intégrer ServiceNow des composants.

8. Sélectionnez Obtenir du code intégré.
   Une fenêtre contextuelle apparaît pour afficher à la fois le code global et le code de composant.

9. Dans l'onglet Code global, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code global**.
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois sur votre site Web tiers.

10. Dans l'onglet Code de composant, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code de composant**.

11. **Facultatif :** Dans l'onglet Code de composant, faites glisser le commutateur **Activer le gestionnaire d'événements** pour gérer les événements déclenchés par les interactions de l'utilisateur sur la page Web.

    Remarque :
    L'activation du gestionnaire d'événements modifie également le code de composant.

Résultats
Les codes globaux et de composant sont prêts à être partagés avec l'administrateur tiers pour intégrer des composants sur son site Web tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Intégrer ServiceNow des composants sur le site web du tiers

Gestionnaires d'événements dans les ServiceNow composants

Un gestionnaire d'événements est une fonction intégrée au code du composant. Il vous permet de définir des actions spécifiques déclenchées par les interactions des utilisateurs sur des sites Web tiers. Lorsque certaines conditions sont remplies, il exécute automatiquement les actions prédéfinies.

Gestionnaires d'événements dans le composant Liste de tickets

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
SN_EMBEDX_CASE_LIST#RECORD_SELECTED	Cet événement est réparti lorsqu'un enregistrement est sélectionné. **Remarque :** Si la première colonne est la colonne de référence, la sélection de l'enregistrement de ticket affiche l'erreur dans le composant Vue de ticket.	table, record_sys_id
SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_READY	Cet événement est réparti lorsqu'un composant est prêt et utilisable.	N/A
SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_ERROR	Cet événement est réparti lorsqu'une validation de propriété ou une erreur interne se produit.	errorMessage, errorType

Gestionnaires d'événements dans le composant Case Create

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_READY	Cet événement est réparti lorsqu'un composant est prêt et utilisable.	N/A
SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_ERROR	Cet événement est réparti lorsqu'une validation de propriété ou une erreur interne se produit.	errorMessage, errorType
SN_EMBEDX_CASE_FORM#BUTTON_CLICKED	Cet événement est réparti si un bouton est sélectionné dans le message de confirmation.	table, record_sys_id button_variant
SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_SUCCEEDED	Cet événement est réparti si l'enregistrement a été créé correctement.	table, record_sys_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaires d'événements dans le composant Case Create (suite)

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_FAILED	Cet événement est réparti en cas d'échec de la création de l'enregistrement.	N/A
SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_NOTIFICATION_SENT	Cet événement est réparti lorsque le composant fournit une notification à l'utilisateur final	article

Gestionnaires d'événements dans le composant Vue de ticket

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_READY	Cet événement est réparti lorsqu'un composant est prêt et utilisable.	N/A
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_ERROR	Cet événement est réparti lorsqu'une validation de propriété ou une erreur interne se produit.	errorMessage, errorType
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#CASE_COMMENT_ADDED	Cet événement est réparti lorsqu'un commentaire est ajouté au flux d'activité.	N/A
Événements supplémentaires		
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#ACTIVITY_SELECTED	Cet événement est réparti lorsqu'une activité est sélectionnée.	playbookContextId, stageContextId, activityContextId
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#STAGE_SELECTED	Cet événement est réparti lorsqu'une étape est sélectionnée.	playbookContextId, stageContextId
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#FILTER_OPTION_SELECTED	Cet événement est réparti lorsqu'une	playbookContextId, élément

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaires d'événements dans le composant Vue de ticket (suite)

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
	option de filtre est sélectionnée.	
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#ACTIVITY_STATE_CHANGED	Cet événement est réparti lorsque l'état de l'activité change.	playbookContextId, stageContextId, activityContextId
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#OPEN_RECORD	Cet événement est réparti lorsqu'un événement d'enregistrement ouvert est déclenché.	table, sys_id, paramètres, requête
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#PLAYBOOK_EXPANDED	Cet événement est réparti lorsque le chevron du playbook est développé.	playbookContextId, updatedExpandState
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#UPDATE_SELECTION	Cet événement est réparti lorsqu'une activité est terminée.	selectedPlaybook, selectedStage, selectedActivity
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#OPEN_LIST	Cet événement est réparti lorsqu'un événement de liste ouverte est déclenché.	table, listTitle, query, disableInlineEditing, listView
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#USER_INTERACTION	Cet événement est réparti lorsque l'utilisateur interagit avec un élément du playbook.	playbookContextId, parentTable, parentRecord, stageName, stageTitle, stageState, activityTitle, activityContextId, associatedRecord, associatedTable
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#FILTER_SELECTED	Cet événement est réparti lorsqu'un filtre est sélectionné.	playbookContextId, valeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaires d'événements dans le composant d'élément de catalogue

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #COMPONENT_READY	Cet événement est réparti lorsqu'un composant est prêt et utilisable.	N/A
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #COMPONENT_ERROR	Cet événement est réparti lorsqu'une validation de propriété ou une erreur interne se produit.	errorMessage, errorType
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #BUTTON_CLICKED	Cet événement est réparti si un bouton est sélectionné dans le message de confirmation.	table, record_sys_id button_variant
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #RECORD_CREATION_SUCCEEDED	Cet événement est réparti si l'enregistrement a été créé correctement.	table, record_sys_id
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #RECORD_CREATION_FAILED	Cet événement est réparti en cas d'échec de la création de l'enregistrement.	N/A
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #COMPONENT_NOTIFICATION_SENT	Cet événement est réparti lorsque le composant fournit une notification à l'utilisateur final	Articles

Gestionnaires d'événements dans le composant d'affichage de l'article de la base de connaissances

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #LANGUAGE_DROPDOWN_CLICKED	Cet événement est réparti lorsque l'utilisateur sélectionne une langue ou une version dans la liste déroulante pour ouvrir un autre article.	ID article
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #RATING_CLICKED	Cet événement est réparti lorsque l'utilisateur fournit une évaluation par étoile pour l'article.	évaluation
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #LINK_CLICKED	Cet événement est réparti lorsqu'un lien est sélectionné dans le corps de l'article.	table, sys_id
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #COMPONENT_ERROR	Cet événement est réparti lorsqu'une erreur se produit lors du chargement du contenu de l'article.	errorMessage, errorType
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #COMPONENT_READY	Cet événement est réparti lorsque le composant est prêt et utilisable.	N/A
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #NOTIFICATION_LINK_CLICKED	Cet événement est réparti lorsque l'utilisateur clique sur le lien présent sur la notification.	table, sys_id

Gestionnaires d'événements dans le composant d'admission de playbook

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #COMPONENT_READY	Cet événement est réparti lorsqu'un composant est prêt et utilisable.	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaires d'événements dans le composant d'admission de playbook (suite)

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #COMPONENT_ERROR	Cet événement est réparti lorsqu'une validation de propriété ou une erreur interne se produit.	errorType, errorMessage
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #RECORD_CREATION_SUCCEEDED	Cet événement est réparti lorsqu'un enregistrement est créé par un Playbook de générateur d'enregistrement.	table, sysId, numéro, playbook_experience_id hide_record_creation
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #PRIMARY_BUTTON_CLICKED	Cet événement est réparti si l'utilisateur clique sur le bouton primaire sur la page de confirmation de création de l'enregistrement.	table, record_sys_id playbook_experience_id
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #SECONDARY_BUTTON_CLICKED	Cet événement est réparti si l'utilisateur clique sur le bouton secondaire sur la page de confirmation de création de l'enregistrement.	table, record_sys_id
Gestionnaires d'événements supplémentaires		
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #OPEN_LIST	Cet événement est réparti lorsqu'un événement de liste ouverte est déclenché.	table, listTitle, query, disableInlineEditing, listView
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #ACTIVITY_SELECTED	Sélectionnez le playbook, l'étape et l'activité fournis par ID de contexte.	playbookContextId, stageContextId, activityContextId
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #ACTIVITY_STATE_CHANGED	Cet événement est réparti par le contrôleur de disposition personnalisée du Playbook lorsque l'état de l'activité du Playbook est passé à Terminé, Ignoré, Annulé ou Erreur.	playbookContextId, stageContextId, activityContextId
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #STAGE_SELECTED	Sélectionnez le playbook et l'étape fournis par ID de contexte.	playbookContextId, stageContextId
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #UPDATE_SELECTION	Cet événement est réparti par le contrôleur de disposition personnalisée de Playbook lorsque l'état sélectionné d'un playbook, d'une étape ou d'une activité a changé.	selectedPlaybook, selectedStage, selectedActivity
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #FILTER_SELECTED	Cet événement est réparti lorsque le filtre du playbook est ouvert ou fermé.	playbookContextId, valeur
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #USER_INTERACTION	Cet événement est réparti lors de l'interaction de l'utilisateur avec une activité du playbook.	playbookContextId, parentTable, parentRecord, stageName, stageTitle, stageState, activityTitle, activityContextId,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaires d'événements dans le composant d'admission de playbook (suite)

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
		associatedTable, associatedRecord
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #OPEN_RECORD	Cet événement est réparti lorsqu'un événement d'enregistrement ouvert est déclenché.	table, sys_id, paramètres, requête
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #FILTER_OPTION_SELECTED	Cet événement est réparti lorsqu'un élément est cliqué sur le filtre du playbook.	playbookContextId, élément
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #PLAYBOOK_EXPANDED	Cet événement est réparti lorsque la liste des étapes du playbook change à l'état développé.	playbookContextId, updatedExpandState

Gestionnaires d'événements dans le composant de visualisation des données

Gestionnaire d'événements	Description	Charge utile
NOW_VIS_WRAPPER#PROPERTY_OVERRIDE	Cet événement est réparti lorsque la visualisation remplace sa propriété. Par exemple, lorsque l'utilisateur sélectionne un sélecteur Grouper par différent de l'autre sélection Grouper par.	Propriétés
NOW_VIS_WRAPPER#SELECTED	Cet événement est réparti lorsque l'utilisateur sélectionne l'élément order-selects sur les visualisations de données, généralement pour filtrer un autre contenu sur la page.	titre, type, isSelected, paramètres, données
NOW_VIS_WRAPPER#CLICKED	Cet événement est réparti lorsque la visualisation est sélectionnée.	titre, type, paramètres, données

Intégrer ServiceNow des composants sur le site web du tiers

Intégrez le code global et le code de composant des composants que vous avez configurés dans votre instance afin de permettre à vos clients de commencer à utiliser des composants sur votre site web tiers.

Avant de commencer

Au moins un ServiceNow composant doit être configuré dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Configurer ServiceNow des composants sur votre instance.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure décrit les étapes générales que vous devez suivre pour intégrer des Intégrable au web composants sur votre site Web tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre site Web tiers, dans le fichier HTML de votre site Web, collez le code global que vous avez copié à partir de votre instance.

> **Remarque :**
> Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois à votre site Web tiers.

2. Dans le fichier HTML de votre site web, collez le code de composant que vous avez copié à partir de votre instance.
3. Ouvrez le site web dans lequel vous avez incorporé le composant pour vérifier qu'il lance le composant web.

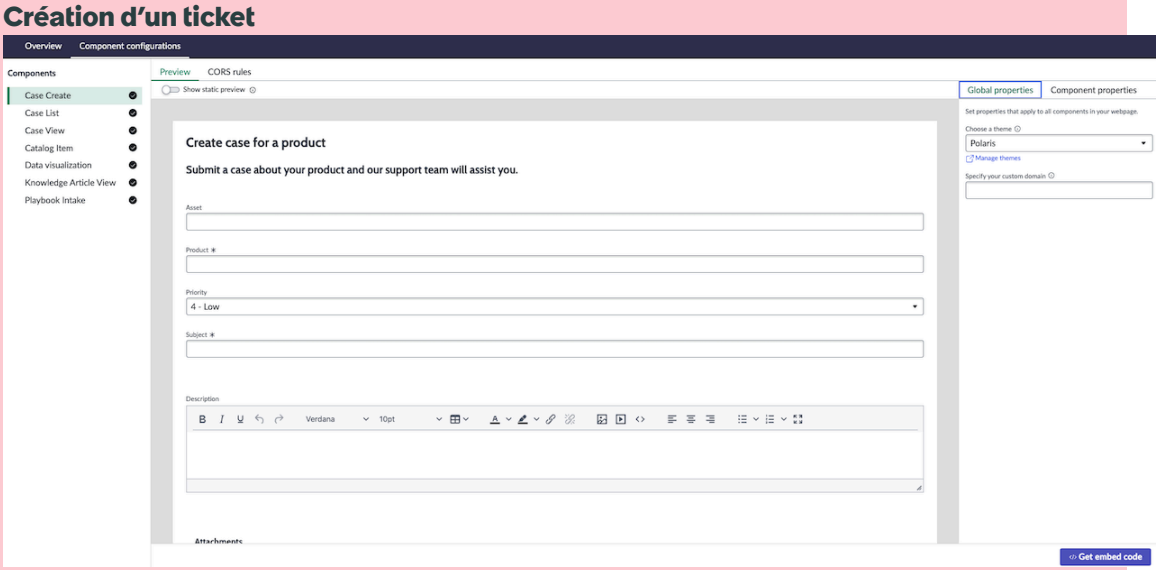
Résultats

Le ServiceNow composant que vous avez incorporé apparaît sur votre site Web tiers.

Création d'un ticket

Vous permet de créer un ticket pour traiter tous les problèmes liés aux produits et services. Vous pouvez soumettre de nouveaux tickets, en fournissant tous les détails nécessaires tels que les actifs, le produit, la description, l'urgence, etc., directement depuis votre site web. Une fois le ticket créé, vous pouvez y accéder dans le composant Liste de tickets.

Création d'un ticket



Configurez le composant Création de ticket sur votre instance

Configurez le composant Création de ticket afin que vos utilisateurs puissent l'intégrer à leur site Web pour résoudre directement tous les problèmes liés aux produits et services de leur site Web.

Avant de commencer

Vous devez disposer de la configuration suivante pour configurer le composant Création de ticket :

- Vous devez activer Intégrable au web dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.
- Configurer une URL personnalisée en tant qu'URL d'instance.
- Vous devez authentifier les composants à l'aide de l'authentification ServiceNow OpenID Connect (OIDC) ou non OIDC. Pour plus d'informations, consultez Authentifier les composants à l'aide d'OIDC ServiceNow et Authentification non OIDC pour ServiceNow les composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Sur la page Configuration des composants, dans la liste Composants, sélectionnez la **création du ticket**.
3. Dans la boîte de dialogue Activer le ticket Créer un composant, sélectionnez **Activer**.
   Un message de confirmation s'affiche Création de ticket Les composants sont maintenant actifs et visibles sur votre page Web.

   Remarque :
   L'onglet **Aperçu** affiche le formulaire de ticket.

4. **Facultatif :** Activez l'option **Afficher l'aperçu statique** pour afficher une représentation visuelle d'un composant lorsqu'un aperçu en direct n'est pas disponible.

   Remarque :
   Lorsque cette option est activée, les changements apportés aux propriétés globales ou aux propriétés de composant n'apparaissent pas dans l'onglet Aperçu en temps réel.

5. Configurez le code global pour le composant.

   a. Sélectionnez l'onglet Propriétés globales.

   b. Sélectionnez un thème dans la liste **Choisir un thème** .
   Le Next Experience thème clair est défini par défaut. Vous pouvez utiliser un thème par défaut ou créer un thème personnalisé pour le composant Création de ticket. Pour plus d'informations, consultez Manage or edit a theme with Theme Builder .

   c. Dans le champ Spécifier votre domaine personnalisé, saisissez l'URL de votre domaine dans laquelle vous souhaitez intégrer le composant Création de ticket.
   L'onglet Aperçu affiche un aperçu en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés globales.

6. Sélectionnez l'onglet Propriétés du composant pour configurer le code du composant.
   - L'onglet Aperçu affiche des données en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés du composant.
   - Pour obtenir une description des propriétés du composant Création de ticket, reportez-vous à la section Propriétés du composant pour la création du ticket.
7. Configurez les règles CORS.
   Pour plus d'informations sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la section Configurer les règles CORS (Cross-Origin Resource Sharing, partage des ressources entre origines multiples) avant d'intégrer ServiceNow des composants.
8. Sélectionnez **l'option Obtenir le code intégré**.
   Une fenêtre contextuelle apparaît pour afficher à la fois le code global et le code de composant.
9. Dans l'onglet Code global, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code global**.
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois à votre site Web tiers.

```
import { init , login , logout } from '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095', /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/

baseURL: '', /* Base URL of the instance to be used for the embeddable components in your
 website*/

authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/

// cacheComponents: ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list"] /* Pre-caches
 resources for improved performance. Update component list as per your usage */

});

function getTokenCallBack() {

var idToken; /* Get the id token for the current user */

return Promise.resolve(idToken);

}

/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */

// await login();

// await logout();
```

10. **Facultatif :** Dans l'onglet Code de composant, faites glisser le commutateur **Activer le gestionnaire d'événements** pour gérer les événements déclenchés par les interactions de l'utilisateur sur la page Web.

Remarque :
L'activation du gestionnaire d'événements modifie également le code de composant. Pour plus d'informations sur les gestionnaires d'événements dans , reportez-vous à Intégrable au webla section Gestionnaires d'événements dans les ServiceNow composants.

11. Dans l'onglet Code de composant, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code de composant**.
Ce code généré inclut également des gestionnaires d'événements.

```
<sn-embedx-case-form

sys-id="de45c412c312310015519f2974d3ae1b"

confirmation-text="Case submitted successfully!"

confirmation-sub-text="Estimated resolution in 24 hours"

reference-number-label="Reference Number :"

primary-button-label="View details"

secondary-button-label="Browse services">
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
</sn-embedx-case-form>

<!--

The component also includes the following additional properties:

hide-reference-number

hide-primary-button

hide-secondary-button

hide-record-created-confirmation

hide-errors

hide-notifications

-->

<script type="module">

import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

const snEmbedxCaseForm = document.querySelector('sn-embedx-case-form');

getEmbeddables(["sn-embedx-case-form"]);

const eventHandlers = {

'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.

var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;

console.log(errorMessage, errorType);

},

'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.

},

'SN_EMBEDX_CASE_FORM#BUTTON_CLICKED' : (e) => {

// This event is dispatched if any button is clicked on the confirmation message.

var {table, record_sys_id, button_variant} = e.detail.payload;

var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page

var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
if(button_variant == 'primary') {
// Construct the URL for the Case View component with URL parameters
const caseViewURL = primaryURL+'?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked
}
else {
// Open the Case View component in the same tab
open(secondaryURL,'_self');
}
},
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {
// This event is dispatched if the record was successfully created.
var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;
console.log(table, record_sys_id);
},
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_FAILED' : (e) => {
// This event is dispatched if the record creation has failed.
},
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_NOTIFICATION_SENT' : (e) => {
// This event is dispatched when the component provides a notification for the end user.
var {items} = e.detail.payload;
console.log(items);
}
};
setEvents(snEmbedxCaseForm, eventHandlers);
</script>
```

Résultats

Les codes globaux et de composant sont prêts à être partagés avec l'administrateur tiers pour intégrer le composant Création de ticket sur son site Web tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Incorporer le composant Création de ticket sur le site Web du tiers

Incorporer le composant Création de ticket sur le site Web du tiers

Intégrez le code global et le code de composant du composant Case Create que vous avez configurés dans votre instance afin de permettre à vos clients de commencer à utiliser le composant Case Create sur votre site Web tiers.

Avant de commencer

Vous devez configurer le composant Création de ticket dans votre instance. (pour en savoir plus, consultez Configurez le composant Création de ticket sur votre instance) ;

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sur votre site web tiers, dans le fichier HTML du site web, collez le code global que vous avez copié à partir de votre instance.

   Remarque :
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois sur votre site Web tiers.

2. Dans le fichier HTML de votre site web, collez le code de composant que vous avez copié à partir de votre instance.
3. **Facultatif :** Ouvrez le site Web auquel vous avez incorporé le composant Web pour vérifier qu'il lance le composant Création de ticket.

Résultats

Le composant Création de ticket s'affiche sur votre site web tiers.

Propriétés du composant pour la création du ticket

Les propriétés du composant vous permettent de configurer le comportement du composant Création de ticket.

Formulaire Créer les propriétés du composant du ticket

Propriété du composant	Description
Créateur d'enregistrement	L'identificateur système (sys_id) de l'enregistrement. L'étiquette par défaut est Créer un ticket pour un produit et sys_id est (de45c412c312310015519f2974d3ae1b).
Masquer la confirmation de l'enregistrement créé	Option permettant d'afficher ou de masquer un message de confirmation lorsqu'un enregistrement est soumis. Par défaut, il affiche le message de confirmation de l'enregistrement.
Texte de confirmation	Le texte s'affiche lorsque le ticket est soumis avec succès sur un site Web tiers.
Sous-texte de confirmation	Le sous-texte s'affiche lorsque le ticket est soumis avec succès sur un site web tiers.
Masquer le numéro de référence	Option permettant d'afficher ou de masquer le numéro de référence de l'enregistrement dans le message de confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer les propriétés du composant du ticket (suite)

Propriété du composant	Description
	Par défaut, il affiche le numéro de référence.
Étiquette du numéro de référence	Affichez l'étiquette du numéro de référence sur le message de confirmation.
Masquer le bouton primaire	Option permettant d'afficher ou de masquer un bouton primaire dans le message de confirmation. Par défaut, le bouton primaire s'affiche.
Étiquette du bouton primaire	Affichez l'étiquette d'un bouton primaire sur le message de confirmation.
Masquer le bouton secondaire	Option permettant d'afficher ou de masquer un bouton secondaire dans le message de confirmation. Par défaut, le bouton secondaire s'affiche.
Étiquette du bouton secondaire	Affichez l'étiquette d'un bouton secondaire sur le message de confirmation.
Masquer les erreurs	Option permettant d'afficher ou de masquer les messages d'erreur pour l'utilisateur final sur le site Web tiers. Par défaut, il affiche les erreurs.
Masquer les notifications	Option permettant d'afficher ou de masquer les notifications de composant. Par défaut, il affiche notification.

Composant de la liste de tickets

Affichez une liste complète des tickets multiples ainsi que leurs détails clés pour vous aider à gérer n'importe quel ticket et à agir dessus. Une fois que vous avez sélectionné un ticket, vous pouvez voir les détails du ticket dans le composant Vue de ticket.

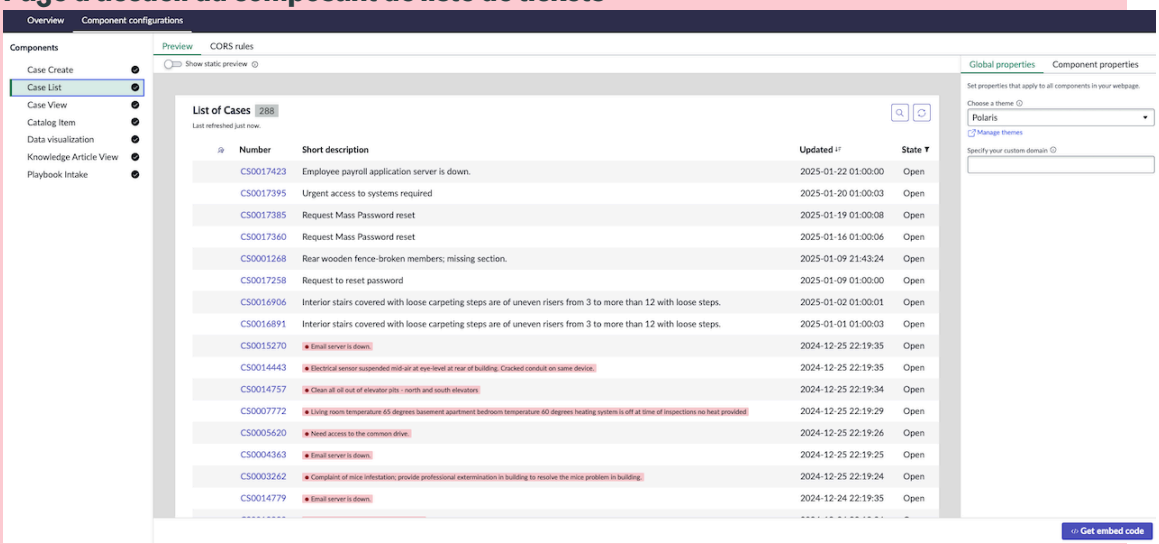
Chaque ticket de la liste de tickets peut inclure des détails tels que le numéro de ticket, le nom du client, la description courte, l'état et l'état ouvert. Vous pouvez également ajouter d'autres colonnes à l'aide de propriétés de composant.

Remarque :
Le composant Liste de tickets peut afficher les enregistrements de n'importe quelle table étendue d'une table de ticket ou de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du composant de liste de tickets



Configurez le composant Liste de tickets sur votre instance

Configurez le composant Liste de tickets de sorte que votre utilisateur puisse l'intégrer sur son site web pour accéder directement à la liste de tous les tickets à partir de son site web.

Avant de commencer

Vous devez disposer de la configuration suivante pour configurer le composant Liste de tickets :

- Vous devez activer Intégrable au web dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.
- Configurer une URL personnalisée en tant qu'URL d'instance.
- Vous devez authentifier les composants à l'aide de l'authentification ServiceNow OpenID Connect (OIDC) ou non OIDC. Pour plus d'informations, consultez Authentifier les composants à l'aide d'OIDC ServiceNow et Authentification non OIDC pour ServiceNow les composants.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Sur la page Configuration des composants, dans la liste Composants, sélectionnez la **liste de tickets**.
3. Dans la boîte de dialogue Activer le composant de la liste de tickets, sélectionnez **Activer**.
   Un message de confirmation s'affiche Les composants de la liste des tickets sont maintenant actifs et visibles sur votre page Web.

> **Remarque :**
> L'onglet **Aperçu** affiche la liste des tickets.

4. **Facultatif :** Activez l'option **Afficher l'aperçu statique** pour afficher une représentation visuelle d'un composant lorsqu'un aperçu en direct n'est pas disponible.

> **Remarque :**
> Lorsque cette option est activée, les changements apportés aux propriétés globales ou aux propriétés de composant n'apparaissent pas dans l'onglet Aperçu en temps réel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Configurez le code global pour le composant.

   a. Sélectionnez l'onglet Propriétés globales.

   b. Sélectionnez un thème dans la liste **Choisir un thème** .
   Le Next Experience thème clair est défini par défaut. Vous pouvez utiliser un thème par défaut ou créer un thème personnalisé pour le composant Liste de tickets. Pour plus d'informations, consultez Manage or edit a theme with Theme Builder .

   c. Dans le champ Spécifier votre domaine personnalisé, saisissez l'URL de votre domaine dans laquelle vous souhaitez intégrer le composant Liste de tickets.
   L'onglet Aperçu affiche un aperçu en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés globales.

6. Sélectionnez l'onglet Propriétés du composant pour configurer le code du composant.
   - L'onglet Aperçu affiche des données en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés du composant.
   - Pour obtenir une description des propriétés du composant Liste de tickets, reportez-vous à la section Propriétés du composant pour la liste de tickets.

7. Configurez les règles CORS.
   Pour plus d'informations sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la section Configurer les règles CORS (Cross-Origin Resource Sharing, partage des ressources entre origines multiples) avant d'intégrer ServiceNow des composants.

8. Sélectionnez **l'option Obtenir le code intégré**.
   Une fenêtre contextuelle apparaît pour afficher à la fois le code global et le code de composant.

9. Dans l'onglet Code global, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code global**.
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois sur votre site Web tiers.

```
import { init , login , logout } from '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({

theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095', /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/

baseURL: '', /* Base URL of the instance to be used for the embeddable components in your
 website*/

authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/

// cacheComponents: ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list"] /* Pre-caches
 resources for improved performance. Update component list as per your usage */

});

function getTokenCallBack() {

var idToken; /* Get the id token for the current user */

return Promise.resolve(idToken);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}

/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */

// await login();

// await logout();
```

10. **Facultatif :** Dans l'onglet Code de composant, faites glisser le commutateur **Activer le gestionnaire d'événements** pour gérer les événements déclenchés par les interactions de l'utilisateur sur la page Web.

> **Remarque :**
> L'activation du gestionnaire d'événements modifie également le code de composant. Pour plus d'informations sur les gestionnaires d'événements dans , reportez-vous à Intégrable au webla section Gestionnaires d'événements dans les ServiceNow composants.

11. Dans l'onglet Code de composant, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code de composant**.
Ce code généré inclut également des gestionnaires d'événements.

```
<sn-embedx-case-list

table="sn_customerservice_case"

limit="20"

title="List of Cases"

query="state=10"

columns= "number,short_description,sys_updated_on,state">

</sn-embedx-case-list>

<!--

The component also includes the following additional properties:

hide-header

hide-last-refreshed-text

hide-record-count

hide-search

hide-refresh

show-filters

hide-when-empty

disable-column-resizing

hide-errors
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
view

-->

<script type="module">

import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

const snEmbedxCaseList = document.querySelector('sn-embedx-case-list');

getEmbeddables(["sn-embedx-case-list"]);

const eventHandlers = {

'SN_EMBEDX_CASE_LIST#RECORD_SELECTED' : (e) => {

// This event is dispatched when a record is selected.

var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;

// the logic to construct the URL for the Case View component. Add your portal URL here.

const caseViewURL = '/caseview?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;

// Redirect to the Case View component page

open(caseViewURL,'_self');

},

'SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.

},

'SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.

var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;

console.log(errorMessage, errorType);

}

};

setEvents(snEmbedxCaseList, eventHandlers);

</script>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les codes globaux et de composant sont prêts à être partagés avec l'administrateur tiers pour intégrer le composant Liste de tickets sur son site Web tiers.

Que faire ensuite
Incorporer le composant Liste de tickets sur le site Web du tiers

Incorporer le composant Liste de tickets sur le site Web du tiers

Intégrez le code global et le code de composant du composant Liste de tickets que vous avez configuré dans votre instance afin de permettre à vos clients de commencer à utiliser le composant Liste de tickets sur votre site Web tiers.

Avant de commencer
Vous devez configurer le composant Liste de tickets dans votre instance. Pour en savoir plus, Configurez le composant Liste de tickets sur votre instance.

Rôle requis : aucun

Procédure
1. Sur votre site web tiers, dans le fichier HTML du site web, collez le code global que vous avez copié à partir de votre instance.

   Remarque :
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois à votre site Web tiers.

2. Dans le fichier HTML de votre site web, collez le code de composant que vous avez copié à partir de votre instance.
3. **Facultatif :** Ouvrez le site web auquel vous avez incorporé le composant web pour vérifier qu'il lance le composant de liste de tickets.

Résultats
Le composant Liste des tickets s'affiche sur votre site web tiers.

Propriétés du composant pour la liste de tickets

Les propriétés du composant vous permettent de configurer le comportement du composant Liste de tickets sur un site Web tiers.

Formulaire des propriétés du composant de la liste des tickets

Propriété du composant	Description
Masquer l'en-tête	Option permettant d'afficher l'en-tête et ses composants. Par défaut, il affiche l'en-tête.
Titre	Titre obligatoire du composant de la liste de tickets.
Masquer le nombre d'enregistrements	Option permettant d'afficher ou de masquer le nombre total d'enregistrements sur la liste de tickets. Par défaut, il affiche le nombre d'enregistrements.
Masquer la recherche	Option permettant d'afficher ou de masquer le bouton de recherche dans l'en-tête. Utilisez l'option Masquer la recherche pour rechercher le ticket dans la liste de tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des propriétés du composant de la liste des tickets (suite)

Propriété du composant	Description
	Par défaut, il affiche le bouton de recherche.
Afficher les filtres	Option permettant d'afficher ou de masquer le bouton de filtre dans l'en-tête. Utilisez cette option pour personnaliser l'affichage des tickets en fonction de filtres prédéfinis. Par défaut, il masque le bouton Filtre.
Masquer l'actualisation	Option permettant d'afficher ou de masquer le bouton d'actualisation dans l'en-tête. Utilisez cette option pour actualiser la liste de tickets. Par défaut, un bouton d'actualisation s'affiche.
Masquer le dernier texte actualisé	Option permettant d'afficher ou de masquer un message dans l'en-tête. Utilisez cette option pour indiquer la date de la dernière actualisation. Par défaut, il affiche le texte actualisé la plus récente.
Table	Table à partir de laquelle les tickets ou tâches affichés dans le composant de liste de tickets. Par défaut, ce champ est défini sur la table Ticket [sn_customerservice_case]. **Remarque :** Le composant de liste de tickets peut afficher les enregistrements de n'importe quelle table étendue de la table de tickets ou de tâches.
Requête	Requête pour filtrer les enregistrements de tickets. La requête par défaut affiche tous les tickets. **Remarque :** Si aucune requête n'est fournie, tous les enregistrements de tickets sont affichés dans le composant Liste de tickets. Pour plus d'informations, consultez Generate an encoded query string through a filter.
Vue	Style d'affichage des tickets à l'intérieur du composant, choisi dans les vues prédéfinies.
Colonnes	Affichez les colonnes de la table du ticket ou de tâches. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter de nouvelles colonnes à la table de liste de tickets. Sélectionnez (icône) pour mettre à jour et sélectionnez (icône) pour supprimer une colonne de la liste des tickets sur les cartes de colonne. **Remarque :** • Si les attributs Vue et Colonnes sont fournis, les champs spécifiés dans Colonnes s'affichent. • Si la première colonne est la colonne de référence, la sélection sur l'enregistrement de ticket affiche l'erreur dans le composant Vue de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des propriétés du composant de la liste des tickets (suite)

Propriété du composant	Description
Désactiver le redimensionnement de colonne	Option permettant d'ajuster la largeur de colonne. Par défaut, le redimensionnement de colonne est activé.
Enregistrements par page	Option permettant d'afficher ou de masquer le nombre d'enregistrements qui apparaissent par défaut sur la liste de tickets. La valeur par défaut est 20.
Masquer les erreurs	Option permettant d'afficher ou de masquer les messages d'erreur pour l'utilisateur final sur le site Web tiers. Par défaut, il affiche les erreurs.
Masquer si vide	Option permettant d'afficher ou de masquer le composant lorsqu'il n'y a aucun ticket à afficher. Par défaut, il affiche une liste vide lorsqu'il n'y a aucun ticket. **Remarque :** Cette propriété est respectée lors du chargement initial du composant. Si aucun enregistrement correspondant n'est trouvé pour les recherches ou les filtres de requête ultérieurs, un état vide s'affiche, quelle que soit la valeur de l'attribut.

Composant de vue de ticket

Affiche une vue détaillée de toutes les activités liées au ticket qui vous aident à prendre des décisions efficaces et à agir sur un ticket. Il affiche également un onglet Activité et un onglet Pièces jointes pour la gestion des tickets.

Vous pouvez activer l'expérience guidée du playbook dans le composant de vue de ticket dans un enregistrement de ticket. Lorsqu'elle est activée, elle ajoute un onglet Processus qui affiche les playbooks pertinents pour l'enregistrement de ticket. L'activation d'un playbook rationalise les workflows complexes et confirme que les utilisateurs suivent une série d'étapes prédéfinies pour résoudre n'importe quel ticket.

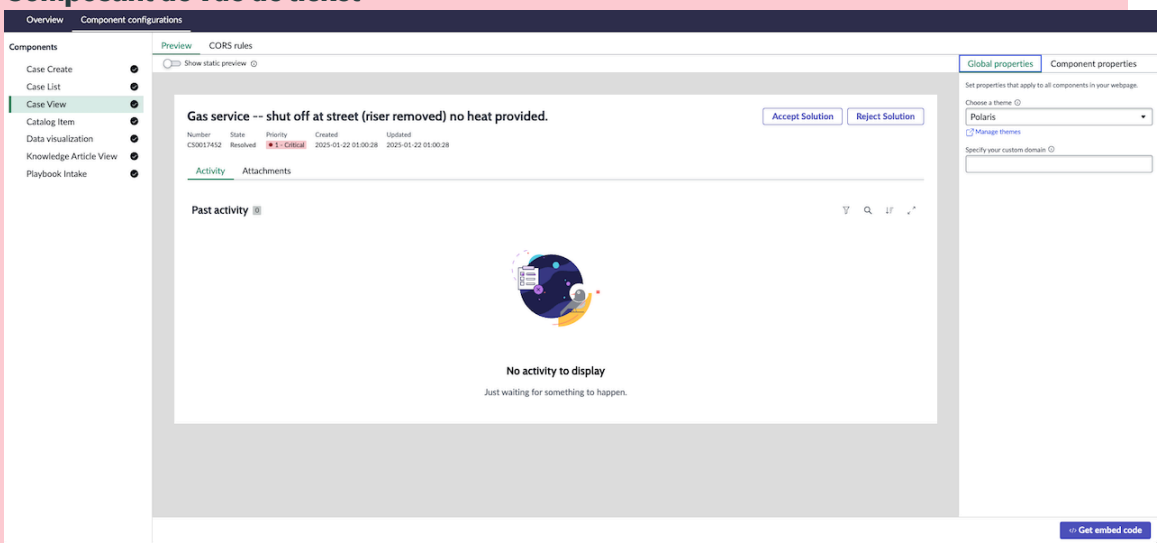
Le composant Vue de ticket incluent des détails de ticket essentiels tels que le numéro de ticket, l'état, la priorité, la date de création et la dernière mise à jour.

Remarque :
Ce composant peut afficher les enregistrements de n'importe quelle table étendue d'un ticket ou d'une table de tâches.

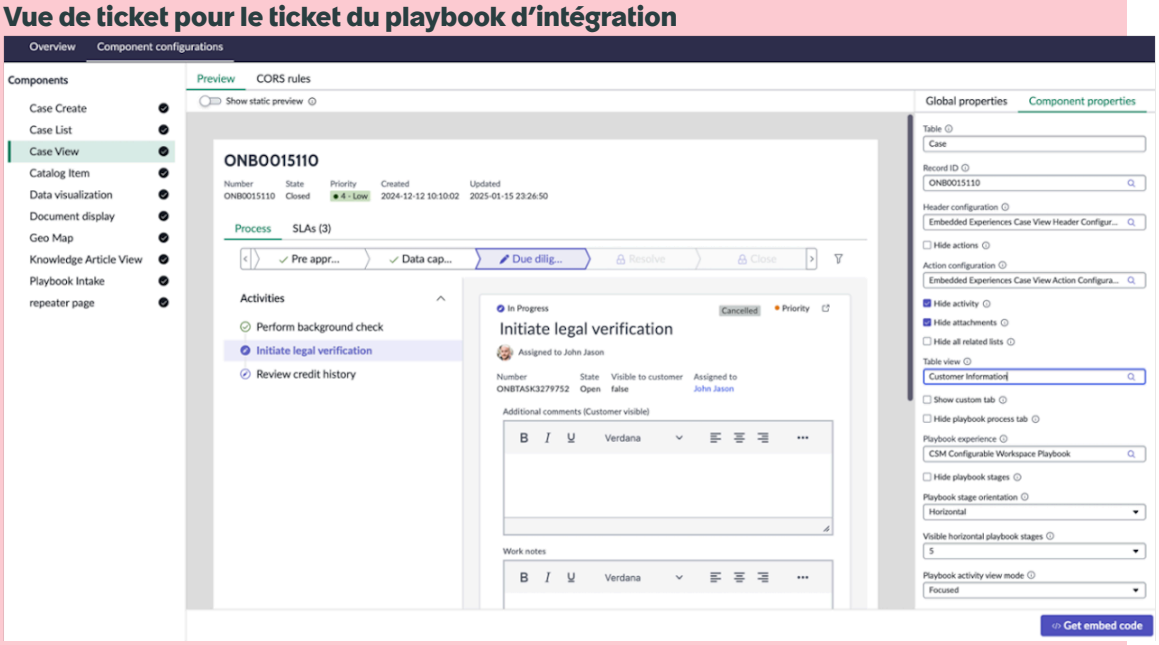
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de vue de ticket



Vue de ticket pour le ticket du playbook d'intégration



Configurez le composant Vue de ticket sur votre instance

Configurez le composant Vue des tickets de sorte que votre utilisateur puisse l'intégrer sur son site Web pour accéder directement aux activités liées au ticket sur son site Web.

Avant de commencer

Vous devez disposer de la configuration suivante pour configurer le composant Création de ticket :

- Vous devez activer Intégrable au web dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.
- Configurer une URL personnalisée en tant qu'URL d'instance.
- Vous devez authentifier les composants à l'aide de l'authentification ServiceNow OpenID Connect (OIDC) ou non OIDC. Pour plus d'informations, consultez Authentifier les composants à l'aide d'OIDC ServiceNow et Authentification non OIDC pour ServiceNow les composants.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Sur la page Configuration des composants, dans la liste Composants, sélectionnez la **vue de ticket**.
3. Dans la boîte de dialogue du composant Activer la vue de ticket, sélectionnez **Activer**.
   Un message de confirmation s'affiche Les composants de l'affichage des tickets sont maintenant actifs et visibles sur votre page Web.

   Remarque :
   L'onglet **Aperçu** affiche une vue détaillée du ticket.

4. **Facultatif :** Activez l'option **Afficher l'aperçu statique** pour afficher une représentation visuelle d'un composant lorsqu'un aperçu en direct n'est pas disponible.

   Remarque :
   Lorsque cette option est activée, les changements apportés aux propriétés globales ou aux propriétés de composant n'apparaissent pas dans l'onglet Aperçu en temps réel.

5. Configurez le code global pour le composant.

   a. Sélectionnez l'onglet Propriétés globales.

   b. Sélectionnez un thème dans la liste **Choisir un thème** .
   Le Next Experience thème clair est défini par défaut. Vous pouvez utiliser un thème par défaut ou créer un thème personnalisé pour le composant Vue de ticket. Pour plus d'informations, consultez Manage or edit a theme with Theme Builder .

   c. Dans le champ Spécifier votre domaine personnalisé, saisissez l'URL de votre domaine dans laquelle vous souhaitez intégrer le composant Vue de ticket.

   - L'onglet Aperçu affiche un aperçu en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés globales.
   - Si Playbook est activé, l'aperçu affiche les étapes et les activités impliquées dans la résolution du ticket.

6. Sélectionnez l'onglet Propriétés du composant pour configurer le code du composant.
   - L'onglet Aperçu affiche des données en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés du composant.
   - Pour obtenir une description des propriétés du composant Case View, reportez-vous à la section Propriétés du composant pour le composant de vue de ticket.
7. Configurez les règles CORS.
   Pour plus d'informations sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la section Configurer les règles CORS (Cross-Origin Resource Sharing, partage des ressources entre origines multiples) avant d'intégrer ServiceNow des composants.
8. Sélectionnez **Obtenir du code intégré**.
   Une fenêtre contextuelle apparaît pour afficher à la fois le code global et le code de composant.
9. Dans l'onglet Code global, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code global**.
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois sur votre site Web tiers.

```
import { init , login , logout } from '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
await init({

theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095', /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/

baseURL: '', /* Base URL of the instance to be used for the embeddable components in your
 website*/

authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/

// cacheComponents: ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list"] /* Pre-caches
 resources for improved performance. Update component list as per your usage */

});

function getTokenCallBack() {

var idToken; /* Get the id token for the current user */

return Promise.resolve(idToken);

}

/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */

// await login();

// await logout();
```

10. **Facultatif :** Dans l'onglet Code de composant, faites glisser le commutateur **Activer le gestionnaire d'événements** pour gérer les événements déclenchés par les interactions de l'utilisateur sur la page Web.

> **Remarque :**
> L'activation du gestionnaire d'événements modifie également le code de composant. Pour plus d'informations sur les gestionnaires d'événements dans , reportez-vous à Intégrable au webla section Gestionnaires d'événements dans les ServiceNow composants.

11. Dans l'onglet Code de composant, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code de composant**.
Ce code généré inclut également la configuration des gestionnaires d'événements.

```
<sn-embedx-case-view

table="sn_customerservice_case"

table-view-for-related-list="4006fee3d7600200e5982cf65e6103de"

header-configuration-id="1db45f9118520210f8775b8843daf927"

action-configuration-id="b226535518520210f8775b8843daf9fb"

sys-id="aa5ca024d7700200e5982cf65e61030e">

</sn-embedx-case-view>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
<!--

The component also includes the following additional properties:

hide-activity

hide-attachments

hide-actions

hide-all-related-lists

show-custom-tab

hide-errors

-->

<script type="module">

import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

const snEmbedxCaseView = document.querySelector('sn-embedx-case-view');

/* Uncomment this code for the default behaviour of the Case View component.

// Get the record id and table from the current URL

const currentURL = new URL(window.location.href);

const urlParams = new URLSearchParams(currentURL.search);

const tableName = urlParams.get('emb_table');

const sysRecordId = urlParams.get('emb_recordid');

// Update the sysId and table properties of the componentProperties object

setProperties(snEmbedxCaseView,{table: tableName,sysId:sysRecordId});

*/

getEmbeddables(["sn-embedx-case-view"]);

const eventHandlers = {

'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.

},

'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
console.log(errorMessage, errorType);
},
'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#CASE_COMMENT_ADDED' : (e) => {
// This event is dispatched when a comment is added in the activity stream.
}
};
setEvents(snEmbedxCaseView, eventHandlers);
</script>
```

Résultats
Les codes globaux et de composant sont prêts à être partagés avec l'administrateur tiers pour intégrer le composant Vue des tickets sur son site Web tiers.

Que faire ensuite
Incorporer le composant Vue de ticket sur le site Web du tiers

Incorporer le composant Vue de ticket sur le site Web du tiers

Intégrez le code global et le code de composant du composant Vue de ticket que vous avez configuré dans votre instance afin de permettre à vos clients de commencer à utiliser le composant Vue de ticket sur votre site Web tiers.

Avant de commencer
Vous devez configurer le composant Vue de ticket dans votre instance. Pour plus d'informations, voir. Configurez le composant Vue de ticket sur votre instance.

Rôle requis : aucun

Procédure
1. Sur votre site web tiers, dans le fichier HTML du site web, collez le code global que vous avez copié à partir de votre instance.

   Remarque :
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois sur votre site Web tiers.

2. Dans le fichier HTML de votre site web, collez le code de composant que vous avez copié à partir de votre instance.
3. **Facultatif :** Ouvrez le site Web auquel vous avez incorporé le composant pour vérifier qu'il lance le composant Vue de ticket.

Résultats
Le composant Vue des tickets s'affiche sur le site web de votre tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du composant pour le composant de vue de ticket

Les propriétés du composant vous permettent de configurer le comportement du composant de vue de ticket.

Formulaire Propriétés du composant de la vue de ticket

Propriété du composant	Description
Table	Table à partir de laquelle le ticket ou la tâche est affiché dans le composant Vue de ticket. Par défaut, ce champ est défini sur la table Ticket [sn_customerservice_case]. **Remarque :** Le composant de vue de ticket peut afficher les enregistrements de n'importe quelle table étendue d'une table de ticket ou de tâche.
ID d'enregistrement	L'identificateur système (sys_id) de l'enregistrement de la table spécifiée.
Configuration d'en-tête	Affichez différents champs de l'enregistrement dans l'en-tête. Les détails à afficher sur l'en-tête sont définis dans le tableau Configurations d'en-tête UX [sys_ux_header_config]. L'étiquette par défaut est Expériences incorporées Configuration d'en-tête de vue de ticket et sys_id est (1db45f9118520210f8775b8843daf927).
Masquer des actions	Option permettant d'afficher ou de masquer le bouton d'action dans l'en-tête. Par défaut, l'en-tête affiche toutes les actions.
Configuration de l'action	Affichez les différentes actions disponibles pour l'enregistrement à partir de la configuration des actions UX [sys_ux_action_config]. L'étiquette par défaut est « Expériences incorporées Configuration de l'action de vue de ticket » et sys_id est (b226535518520210f8775b8843daf9fb). **Remarque :** Si le champ Configuration de l'action est vide, toutes les actions sont masquées.
Masquer l'activité	Option permettant d'afficher ou de masquer les activités passées associées à votre enregistrement, en commençant par la plus récente. Par défaut, l'onglet Activité s'affiche.
Masquer les pièces jointes	Option permettant d'afficher ou de masquer l'onglet de pièce jointe dans la vue détaillée du ticket. Par défaut, l'onglet de pièce jointe s'affiche.
Masquer toutes les listes connexes	Option permettant d'afficher ou de masquer les listes connexes dans la vue détaillée du ticket. Par défaut, il affiche toutes les listes connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Propriétés du composant de la vue de ticket (suite)

Propriété du composant	Description
Vue de la table	La vue de table est utilisée pour identifier les listes connexes associées à l'enregistrement.
Afficher l'onglet personnalisé	Option pour afficher ou masquer l'onglet personnalisé. Par défaut, l'onglet personnalisé est masqué.
Onglet Masquer le processus du playbook	Option permettant de masquer l'onglet Processus qui s'affiche lorsqu'un playbook est disponible pour l'enregistrement.
Expérience Playbook	Sélectionnez une expérience de playbook à utiliser. Si elle n'est pas sélectionnée, l'expérience de playbook globale est utilisée.
Masquer les étapes du playbook	Option permettant de masquer les étapes du playbook pour afficher les activités de l'étape actuelle.
Orientation de l'étape du playbook	L'orientation horizontale affiche les étapes du playbook horizontalement et les activités verticalement. L'orientation verticale affiche les étapes du playbook verticalement et les activités imbriquées dans chaque étape.
Étapes horizontales visibles du playbook	Affiche le nombre d'étapes visibles dans le sélecteur d'étapes horizontales du playbook sans défilement.
Mode Vue de l'activité du playbook	Mode d'affichage pour afficher les activités du playbook dans une disposition empilée ou ciblée.
Masquer les erreurs	Option permettant d'afficher ou de masquer les messages d'erreur pour l'utilisateur final sur le site Web tiers. Par défaut, il affiche les erreurs.

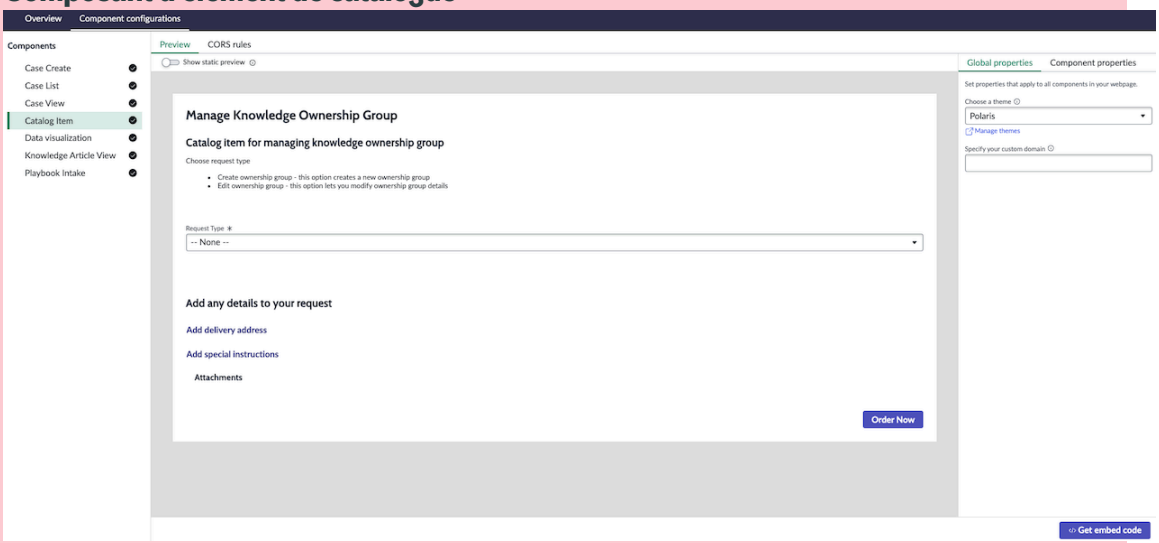
Composant d'élément de catalogue

Affiche un formulaire pour demander un élément ou un service à partir de votre site Web tiers. Les éléments de catalogue peuvent être disponibles dans plusieurs catalogues et catégories. Après avoir soumis le formulaire, une demande est créée pour qu'un approbateur l'approuve ou la rejette.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant d'élément de catalogue



Configurer le composant Élément de catalogue sur votre instance

Configurez le composant Élément de catalogue de sorte que votre utilisateur puisse l'intégrer sur son site Web pour demander un élément ou un service directement à partir de son site Web.

Avant de commencer

Vous devez disposer de la configuration suivante pour configurer le composant Création de ticket :

- Vous devez activer Intégrable au web dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.
- Configurer une URL personnalisée en tant qu'URL d'instance.
- Vous devez authentifier les composants à l'aide de l'authentification ServiceNow OpenID Connect (OIDC) ou non OIDC. Pour plus d'informations, consultez Authentifier les composants à l'aide d'OIDC ServiceNow et Authentification non OIDC pour ServiceNow les composants.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Sur la page Configuration des composants, dans la liste Composants, sélectionnez **l'élément de catalogue**.
3. Dans la boîte de dialogue Activer un composant d'élément de catalogue, sélectionnez **Activer**.
   Un message de confirmation s'affiche Les composants d'élément de catalogue sont maintenant actifs et visibles sur votre page Web.

> **Remarque :**
> L'onglet **Aperçu** affiche une vue détaillée du ticket.

4. **Facultatif :** Activez l'option **Afficher l'aperçu statique** pour afficher une représentation visuelle d'un composant lorsqu'un aperçu en direct n'est pas disponible.

> **Remarque :**
> Lorsque cette option est activée, les changements apportés aux propriétés globales ou aux propriétés de composant n'apparaissent pas dans l'onglet Aperçu en temps réel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Configurez le code global pour le composant.

   a. Sélectionnez l'onglet Propriétés globales.

   b. Sélectionnez un thème dans la liste **Choisir un thème** .
   Le Next Experience thème clair est défini par défaut. Vous pouvez utiliser un thème par défaut ou créer un thème personnalisé pour le composant Élément de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Manage or edit a theme with Theme Builder .

   c. Dans le champ Spécifier votre domaine personnalisé, saisissez l'URL de votre domaine dans laquelle vous souhaitez intégrer le composant d'élément de catalogue.
   L'onglet Aperçu affiche un aperçu en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés globales.

6. Sélectionnez l'onglet Propriétés du composant pour configurer le code du composant.
   - L'onglet Aperçu affiche des données en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés du composant.
   - Pour obtenir une description des propriétés du composant Élément de catalogue, reportez-vous à la section Propriétés des composants pour l'élément de catalogue.

7. Configurez les règles CORS.
   Pour plus d'informations sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la section Configurer les règles CORS (Cross-Origin Resource Sharing, partage des ressources entre origines multiples) avant d'intégrer ServiceNow des composants.

8. Sélectionnez **l'option Obtenir le code intégré**.
   Une fenêtre contextuelle apparaît pour afficher à la fois le code global et le code de composant.

9. Dans l'onglet Code global, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code global**.
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois à votre site Web tiers.

```
import { init , login , logout } from '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({

theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095', /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/

baseURL: '', /* Base URL of the instance to be used for the embeddable components in your
 website*/

authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/

// cacheComponents: ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list"] /* Pre-caches
 resources for improved performance. Update component list as per your usage */

});

function getTokenCallBack() {

var idToken; /* Get the id token for the current user */

return Promise.resolve(idToken);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}

/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */

// await login();

// await logout();
```

10. **Facultatif :** Dans l'onglet Code de composant, faites glisser le commutateur **Activer le gestionnaire d'événements** pour gérer les événements déclenchés par les interactions de l'utilisateur sur la page Web.

> **Remarque :**
> L'activation du gestionnaire d'événements modifie également le code de composant. Pour plus d'informations sur les gestionnaires d'événements dans , reportez-vous à Intégrable au webla section Gestionnaires d'événements dans les ServiceNow composants.

11. Dans l'onglet Code de composant, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code de composant**.
Ce code généré inclut également des gestionnaires d'événements.

```
<sn-embedx-catalog-item-form

sys-id="56c62944c30102003d3b7bfaa2d3ae36"

confirmation-text="Request submitted successfully!"

confirmation-sub-text="Estimated resolution in 24 hours"

reference-number-label="Reference Number :"

primary-button-label="View details"

secondary-button-label="Browse services">

</sn-embedx-catalog-item-form>

<!--

The component also includes the following additional properties:

hide-reference-number

hide-primary-button

hide-secondary-button

hide-record-created-confirmation

hide-errors

hide-notifications

-->

<script type="module">
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

const snEmbedxCatalogItemForm =
 document.querySelector('sn-embedx-catalog-item-form');

getEmbeddables(["sn-embedx-catalog-item-form"]);

const eventHandlers = {

'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_NOTIFICATION_SENT' : (e) => {

// This event is dispatched when the component provides a notification for the end user.

var {items} = e.detail.payload;

console.log(items);

},

'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.

var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;

console.log(errorMessage, errorType);

},

'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {

// This event is dispatched if the record was successfully created.

var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;

console.log(table, record_sys_id);

},

'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#BUTTON_CLICKED' : (e) => {

// This event is dispatched if any button is clicked on the confirmation message.

var {table, record_sys_id, button_variant} = e.detail.payload;

var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page

var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page

if(button_variant == 'primary') {

// Construct the URL for the Case View component with URL parameters

const caseViewURL = primaryURL+'?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked
}
else {
// Open the Case View component in the same tab
open(secondaryURL,'_self');
}
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#RECORD_CREATION_FAILED' : (e) => {
// This event is dispatched if the record creation has failed.
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_READY' : (e) => {
// This event is dispatched when a component is ready and usable.
}
};
setEvents(snEmbedxCatalogItemForm, eventHandlers);
</script>
```

Résultats
Les codes globaux et de composant sont prêts à être partagés avec l'administrateur tiers pour intégrer le composant d'élément de catalogue sur son site Web tiers.

Que faire ensuite
Incorporer le composant d'élément de catalogue sur le site Web du tiers

Incorporer le composant d'élément de catalogue sur le site Web du tiers

Incorporez le code global et le code de composant de l'élément de catalogue que vous avez configuré dans votre instance afin de permettre à vos clients de commencer à utiliser le composant d'élément de catalogue sur votre site Web tiers.

Avant de commencer
Vous devez configurer le composant Élément de catalogue dans votre instance. (pour en savoir plus, consultez Configurer le composant Élément de catalogue sur votre instance) ;

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre site web tiers, dans le fichier HTML du site web, collez le code global que vous avez copié à partir de votre instance.

   Remarque :
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois sur votre site Web tiers.

2. Dans le fichier HTML de votre site web, collez le code de composant que vous avez copié à partir de votre instance.
3. **Facultatif :** Ouvrez le site Web auquel vous avez incorporé le composant Web pour vérifier qu'il lance le composant d'élément de catalogue.

Résultats

Le composant d'élément de catalogue s'affiche sur votre site web tiers.

Propriétés des composants pour l'élément de catalogue

La propriété du composant vous permet de configurer le comportement du composant de l'élément de catalogue.

Formulaire Propriétés du composant de la vue de ticket

Propriété du composant	Description
Texte de confirmation	Le texte s'affiche lorsque le ticket est soumis avec succès sur un site Web tiers.
Sous-texte de confirmation	Le sous-texte s'affiche lorsque le ticket est soumis avec succès sur un site web tiers.
Masquer le numéro de référence	Option permettant d'afficher ou de masquer le numéro de référence de l'enregistrement dans le message de confirmation. Par défaut, il affiche le numéro de référence.
Étiquette du numéro de référence	Affichez l'étiquette du numéro de référence sur le message de confirmation.
Masquer le bouton primaire	Option permettant d'afficher ou de masquer un bouton primaire dans le message de confirmation. Par défaut, le bouton primaire s'affiche.
Étiquette du bouton primaire	Affichez l'étiquette d'un bouton primaire sur le message de confirmation. Le texte par défaut est Afficher les détails.
Masquer le bouton secondaire	Option permettant d'afficher ou de masquer un bouton secondaire dans le message de confirmation. Par défaut, le bouton secondaire s'affiche.
Étiquette du bouton secondaire	Affichez l'étiquette d'un bouton secondaire sur le message de confirmation.
Élément de catalogue	L'identificateur système (sys_id) de l'élément de catalogue de la table Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Propriétés du composant de la vue de ticket (suite)

Propriété du composant	Description
	L'étiquette par défaut est Créer un contact et sys_id est (56c62944c30102003d3b7bfaa2d3ae36).
Masquer la confirmation de l'enregistrement créé	Option permettant d'afficher ou de masquer un message de confirmation lorsqu'un enregistrement est soumis. Par défaut, il affiche le message de confirmation de l'enregistrement.
Masquer les erreurs	Option permettant d'afficher ou de masquer les messages d'erreur pour l'utilisateur final sur le site Web tiers. Par défaut, il affiche les erreurs.
Masquer la notification	Option permettant d'afficher ou de masquer les notifications de composant. Par défaut, il affiche notification.

Composant de visualisation des données

Vous permet d'afficher une représentation graphique des informations à partir de n'importe quelle ServiceNow table, à l'aide d'éléments visuels tels qu'un score unique, un graphique à secteurs, un anneau et un demi-anneau. Utilisez ce composant pour surveiller les activités liées aux tickets, aux incidents, entre autres, qui peuvent vous aider à prendre des décisions en fonction des informations affichées.

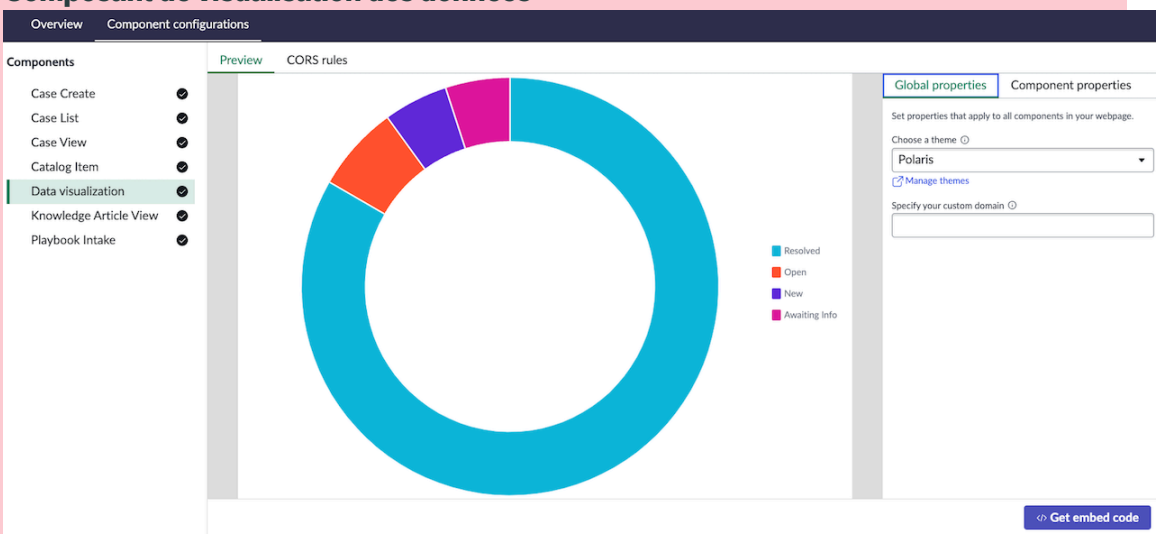
Voici les éléments visuels que vous pouvez intégrer sur votre page Web pour afficher des informations :

- Score unique : type de visualisation qui vous permet de créer une visualisation à score unique.
- Graphique à secteurs : affichez des segments de données individuels qui font partie d'un tout. Il vous aide à comparer différents éléments de données en fonction des uns et des autres.
- Anneau : affiche des informations similaires à un graphique en secteurs, mais inclut un espace vide au centre des données pour afficher la valeur totale.
- Demi-anneau : affiche les informations dans une vue à 180 degrés et s'adapte à une zone plus petite qu'un graphique en anneau complet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de visualisation des données



Configurez le composant de visualisation des données sur votre instance

Configurez le composant de visualisation des données de sorte que vos utilisateurs puissent l'intégrer sur leur site Web pour afficher des informations sous la forme d'un score unique, d'un graphique à secteurs, d'un graphique en anneau ou d'un graphique en semi-anneau directement à partir de n'importe quelle ServiceNow table.

Avant de commencer

Vous devez disposer de la configuration suivante pour configurer le composant de visualisation des données :

- Vous devez activer Intégrable au web dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.
- Configurer une URL personnalisée en tant qu'URL d'instance.
- Vous devez authentifier les composants à l'aide de l'authentification ServiceNow OpenID Connect (OIDC) ou non OIDC. Pour plus d'informations, consultez Authentifier les composants à l'aide d'OIDC ServiceNow et Authentification non OIDC pour ServiceNow les composants.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Sur la page Configuration des composants, dans la liste Composants, sélectionnez la **visualisation des données**.
3. Dans la boîte de dialogue Activer le composant de visualisation des données, sélectionnez **Activer**.
   Un message de confirmation s'affiche Les composants de visualisation des données sont maintenant actifs et visibles sur votre page Web.

   Remarque :
   Par défaut, l'onglet **Aperçu** affiche des informations détaillées sous la forme d'un graphique en anneau.

4. Configurez le code global pour le composant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'onglet Propriétés globales.

b. Sélectionnez un thème dans la liste **Choisir un thème** .
Le Next Experience thème clair est défini par défaut. Vous pouvez utiliser un thème par défaut ou créer un thème personnalisé pour le composant Visualisation des données. Pour plus d'informations, consultez Manage or edit a theme with Theme Builder .

c. Dans le champ Spécifier votre domaine personnalisé, saisissez l'URL de votre domaine dans laquelle vous souhaitez intégrer le composant de visualisation des données.
L'onglet Aperçu affiche un aperçu en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés globales.

5. Sélectionnez l'onglet Propriétés du composant pour configurer le code du composant.

- L'onglet Aperçu affiche des données en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés du composant.
- Pour obtenir une description des propriétés du composant Visualisation des données, reportez-vous à la section Propriétés du composant de visualisation des données.

6. Configurez les règles CORS.
Pour plus d'informations sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la section Configurer les règles CORS (Cross-Origin Resource Sharing, partage des ressources entre origines multiples) avant d'intégrer ServiceNow des composants.

7. Sélectionnez **Obtenir du code intégré**.
Une fenêtre contextuelle apparaît pour afficher à la fois le code global et le code de composant.

8. Dans l'onglet Code global, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code global**.
Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois à votre site Web tiers.

```
import { init , login , logout } from '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({

theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095', /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/

baseURL: '', /* Base URL of the instance to be used for the embeddable components in your
 website*/

authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/

// cacheComponents:
 ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-embedx-case-view","sn-embedx-catalo
g-item-form","903894c1b742301035a36161de11a992","sn-embedx-kb-article-view","sn-embe
dx-playbook-intake"] /* Pre-caches resources for improved performance. Update component
 list as per your usage */

});

function getTokenCallBack() {

var idToken; /* Get the id token for the current user */

return Promise.resolve(idToken);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}

/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */

// await login();

// await logout();
```

9. **Facultatif :** Dans l'onglet Code de composant, faites glisser le commutateur **Activer le gestionnaire d'événements** pour gérer les événements déclenchés par les interactions de l'utilisateur sur le site Web.

> **Remarque :**
> L'activation du gestionnaire d'événements modifie également le code de composant. Pour plus d'informations sur les gestionnaires d'événements dans , reportez-vous à Intégrable au webla section Gestionnaires d'événements dans les ServiceNow composants.

10. Dans l'onglet Code de composant, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code de composant**.
Le code de composant généré comprend également des configurations pour les gestionnaires d'événements et un graphique en anneau.

```
<sn-embedx-visualization-donut

sort-by="value"

data-labels-type="value"

data-sources='[{"allowRealTime":true,"dataCategories":["trend","group","simple"],"filterQuery":"active=true^sys_updated_onONLast 7
 days@javascript:gs.beginningOfLast7Days()@javascript:gs.endOfLast7Days()","id":"dGFibGVzbl9jdXN0b21lcnNlcnZpY2VfY2FzZTE3MjU0MjYxODczODc=","isDatabaseView":false,"label":"Case","preferredVisualizations":["d24d53f60350de7a652caf3188a46ed2"],"reportSourceSysId":null,"sourceType":"table","tableOrViewName":"sn_customerservice_case"}]'

metrics='[{"aggregateFunction":"COUNT","axisId":"primary","dataSource":"dGFibGVzbl9jdXN0b21lcnNlcnZpY2VfY2FzZTE3MjU0MjYxODczODc=","id":"ZEdGaWJHVnpibDlqZFhOMGIyMWxjbk5sY25acFkyVmZZMkZ6WlRFM01qVTBNall4T0Rjek9EYz0xNzI1NDI2MTg4NjYx","numberFormat":{"customFormat":false}}]'

group-by='[{"disableRanges":false,"groupBy":[{"dataSource":"dGFibGVzbl9jdXN0b21lcnNlcnZpY2VfY2FzZTE3MjU0MjYxODczODc=","groupByField":"state","isChoice":true,"isPaBucket":false,"isRange":false}],"hideZeroValues":true,"maxNumberOfGroups":"ALL","numberOfGroupsBasedOn":"NO_OF_GROUP_BASED_ON_PER_METRIC","showOthers":false}]'

additional-group-by-config='[{"id":"state","label":"State"},{"id":"account","label":"Account"}]'

truncation-type="end"

show-register

register-position="bottom"

register-orientation="horizontal"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
legend-horizontal-alignment="center"

color-config='{"type":"default"}'

show-header

sort-by-order="desc"

empty-state-illustration="no-data"

empty-state-heading="No data available."

empty-state-heading-level="3"

empty-state-content="There are no scores available for the selected criteria. Contact your
 admin for more info."

empty-state-alignment="vertical-centered"

number-of-periods="3"

period="M">

</sn-embedx-visualization-donut>

<!--

The component also includes the following additional properties:

show-border

drilldown-label

show-data-labels

max-label-size

show-register-on-same-line

show-register-value

legend-max-item-width

legend-expand-to-fit

show-register-percentage

wrap-title

show-header-separator

header-title

description

refresh-request
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
show-additional-group-by-selector

show-metric-label

show-total-value

enable-click-and-stay

show-data-table

enable-custom-empty-state

apply-date-range

show-absolute-period

score-type

start-time

end-time

use-current-date-for-end

-->

<script type="module">

import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

const snEmbedxVisualizationDonut =
 document.querySelector('sn-embedx-visualization-donut');



getEmbeddables(["sn-embedx-visualization-donut"]);



const eventHandlers = {

'NOW_VIS_WRAPPER#PROPERTY_OVERRIDE' : (e) => {

// Dispatched when the visualization overrides its property. For example when the user
 selects a different group by from the alternative group by selection

var {properties} = e.detail.payload;

console.log(properties);

},

'NOW_VIS_WRAPPER#SELECTED' : (e) => {

// Dispatched when the user selects/de-selects element on data visualizations, typically to
 filter other content on the page
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var {title, type, isSelected, params, data} = e.detail.payload;
console.log(title, type, isSelected, params, data);
},
'NOW_VIS_WRAPPER#CLICKED' : (e) => {
// Dispatched when the visualization is clicked
var {title, type, params, data} = e.detail.payload;
console.log(title, type, params, data);
}
};
setEvents(snEmbedxVisualizationDonut, eventHandlers);
</script>
```

Résultats

Les codes globaux et de composant sont prêts à être partagés avec l'administrateur tiers pour intégrer le composant de visualisation des données sur son site Web tiers.

Que faire ensuite

Intégrer le composant de visualisation de données sur le site web du tiers

Intégrer le composant de visualisation de données sur le site web du tiers

Intégrez le code global et le code de composant du composant de visualisation de données que vous avez configuré dans votre instance afin de permettre à vos clients de commencer à utiliser le composant de visualisation de données sur votre site web tiers.

Avant de commencer

Vous devez configurer le composant Visualisation des données dans votre instance. (pour en savoir plus, consultez Configurez le composant de visualisation des données sur votre instance) ;

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur votre site web tiers, dans le fichier HTML du site web, collez le code global que vous avez copié à partir de votre instance.

   Remarque :
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois sur votre site Web tiers.

2. Dans le fichier HTML de votre site web, collez le code de composant que vous avez copié à partir de votre instance.
3. **Facultatif :** Ouvrez le site Web auquel vous avez incorporé le composant Web pour vérifier qu'il lance le composant de visualisation des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le composant de visualisation des données s'affiche sur votre site web tiers.

Propriétés du composant de visualisation des données

Les propriétés du composant vous permettent de configurer le comportement du composant de visualisation des données sur le site Web du tiers.

Composant de visualisation des données : formulaire de propriétés des graphiques en anneau, en demi-anneau et à secteurs

Propriété du composant	Description
Type de visualisation de données	Affichez le type de graphique de visualisation des données pour le composant.
Afficher l'en-tête	Option permettant d'afficher l'en-tête de visualisation, y compris le titre et les icônes.
Afficher le séparateur d'en-tête	Option permettant d'afficher une ligne séparant l'en-tête du reste du composant.
Titre du graphique	Titre de la visualisation.
Description	Description de votre composant.
Entourer le titre	Option pour envelopper les titres longs sur une deuxième ligne. Si elle n'est pas sélectionnée, des points de suspension s'affichent pour tronquer le titre long.
Afficher la bordure	Option permettant d'afficher une ligne autour du composant.
Trier par	Trie les groupes ou les catégories dans l'ordre spécifié. Actuellement, vous pouvez trier par valeur ou par nom.
Trier par commande	Trie les groupes ou les catégories par ordre croissant ou décroissant.
Afficher la valeur totale	Option permettant d'afficher la valeur totale. Ce champ ne s'applique pas au graphique à secteurs.
Afficher l'étiquette de la mesure	Option permettant d'afficher l'étiquette de la mesure. Ce champ ne s'applique pas au graphique à secteurs.
Explorer l'étiquette	Texte affiché dans l'info-bulle pour aider les utilisateurs à comprendre ce qui se passera lors de la sélection.
Afficher le point de données sélectionné	Option permettant d'afficher le point de données qui a été sélectionné. Il est couramment utilisé lorsque le graphique fonctionne comme un filtre.
Actualisation demandée	Valeur qui déclenche une actualisation des données. L'actualisation ne se produit que si la nouvelle valeur de cette propriété est différente de la précédente.
Afficher la légende	Option permettant d'afficher la légende.
Afficher la valeur de la légende	Option permettant d'afficher la valeur correspondant à la zone du graphique survolée par le curseur. La valeur s'affiche sous forme d'info-bulle et dans la légende du graphique.
Position de la légende	Position de la légende par rapport au graphique. Actuellement, vous pouvez définir l'emplacement sur au-dessus, au-dessous, à droite ou à gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de visualisation des données : formulaire de propriétés des graphiques en anneau, en demi-anneau et à secteurs (suite)

Propriété du composant	Description
Orientation de la légende	Orientation de la légende. Actuellement, vous le définissez horizontalement ou verticalement.
Alignement horizontal	L'alignement horizontal des éléments dans la légende. Actuellement, vous pouvez le définir sur démarrer, centrer ou terminer.
Largeur maximale de l'élément de légende, en pixels	Définit le nombre de pixels après lesquels l'élément de la légende sera tronqué.
Développer la légende verticalement	Option qui permet à la légende de s'étendre selon les besoins pour s'adapter au contenu sans défilement, au lieu d'être limitée à deux lignes.
Afficher les étiquettes de données	Option permettant d'afficher le score de chaque point de données.
Définir le type de couleur	Détermine la couleur du graphique. Vous pouvez définir le type de couleur par défaut, la palette de couleurs ou la couleur d'élément fixe.

Composant de visualisation des données : formulaire de propriétés du score unique

Propriété du composant	Description
Type de visualisation de données	Affichez le type de graphique de visualisation des données pour le composant.
Afficher l'en-tête	Option permettant d'afficher l'en-tête de visualisation, y compris le titre et les icônes.
Afficher le séparateur d'en-tête	Option permettant d'afficher une ligne séparant l'en-tête du reste du composant.
Titre du graphique	Titre du graphique de visualisation.
Description	Description de votre composant.
Entourer le titre	Option pour envelopper les titres longs sur une deuxième ligne. Si cette option n'est pas cochée, des points de suspension s'affichent pour tronquer le titre long.
Afficher la bordure	Option permettant d'afficher une ligne autour du composant.
Trier par	Trie les groupes ou les catégories dans l'ordre spécifié. Actuellement, vous pouvez trier par valeur ou par nom.
Trier par commande	Trie les groupes ou les catégories par ordre croissant ou décroissant.
Afficher la valeur totale	Option permettant d'afficher la valeur totale.
Afficher l'étiquette de la mesure	Option permettant d'afficher l'étiquette de la mesure.
Afficher l'heure de mise à jour du score	Option permettant d'afficher l'heure de la dernière mise à jour du score unique.
Afficher 0 lorsqu'aucune donnée n'est disponible	Option d'affichage du format lorsqu'il n'y a aucune valeur dans l'ensemble de données ou la configuration sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de visualisation des données : formulaire de propriétés du score unique (suite)

Propriété du composant	Description
Actualisation demandée	Valeur qui déclenche une actualisation des données. L'actualisation ne se produit que si la nouvelle valeur de cette propriété est différente de la précédente.
Taille du score	Taille du score. Actuellement, vous pouvez définir la taille sur auto, xs, s, m, l, xl ou xxl.
Icône de score	Une icône doit être affichée devant la valeur du score. Vous pouvez effectuer une recherche parmi les images disponibles ou charger des images personnalisées.
Alignement	Ajouter une icône à afficher devant la valeur du score
Définir le type de couleur	Détermine la couleur du graphique. Vous pouvez définir le type de couleur par défaut ou une seule couleur.

Composant d'affichage d'article de la base de connaissances

Affiche les articles de la base de connaissances ainsi que les détails clés tels que le titre, le contenu, l'auteur, le nombre de vues, le temps de lecture, entre autres. Vous pouvez également évaluer l'article et changer de langue en fonction de vos paramètres régionaux préférés.

Composant d'affichage d'article de la base de connaissances



Configurer le composant d'affichage d'article de la base de connaissances sur votre instance

Configurez le composant Vue Article de la base de connaissances de sorte que vos utilisateurs puissent l'intégrer sur leur site Web pour accéder directement aux articles de la base de connaissances de leur site Web.

Avant de commencer

Vous devez disposer de la configuration suivante pour configurer le composant d'affichage d'article de la base de connaissances :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous devez activer Intégrable au web dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.
- Configurer une URL personnalisée en tant qu'URL d'instance.
- Vous devez authentifier les composants à l'aide de l'authentification ServiceNow OpenID Connect (OIDC) ou non OIDC. Pour plus d'informations, consultez Authentifier les composants à l'aide d'OIDC ServiceNow et Authentification non OIDC pour ServiceNow les composants.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Sur la page Configuration des composants, dans la liste Composants, sélectionnez la **vue Article** de la base de connaissances.
3. Dans la boîte de dialogue Activer le composant d'affichage d'article de la base de connaissances, sélectionnez **Activer**.
   Un message de confirmation s'affiche Les composants d'affichage de l'article de la base de connaissances sont maintenant actifs et visibles sur votre page Web.

   Remarque :
   L'onglet **Aperçu** affiche une vue détaillée d'un article de la base de connaissances.

4. **Facultatif :** Activez l'option **Afficher l'aperçu statique** pour afficher une représentation visuelle d'un composant lorsqu'un aperçu en direct n'est pas disponible.

   Remarque :
   Lorsque cette option est activée, les changements apportés aux propriétés globales ou aux propriétés de composant n'apparaissent pas dans l'onglet Aperçu en temps réel.

5. Configurez le code global pour le composant.

   a. Sélectionnez l'onglet Propriétés globales.

   b. Sélectionnez un thème dans la liste **Choisir un thème** .
   Le Next Experience thème clair est défini par défaut. Vous pouvez utiliser un thème par défaut ou créer un thème personnalisé pour le composant d'affichage d'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Manage or edit a theme with Theme Builder .

   c. Dans le champ Spécifier votre domaine personnalisé, saisissez l'URL de domaine dans laquelle vous souhaitez intégrer le composant Vue Article de la base de connaissances.
   L'onglet Aperçu affiche un aperçu en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés globales.

6. Sélectionnez l'onglet Propriétés du composant pour configurer le code du composant.
   - L'onglet Aperçu affiche des données en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés du composant.
   - Pour obtenir une description des propriétés du composant d'affichage d'article de la base de connaissances, reportez-vous à la section Propriétés du composant pour le composant d'affichage d'article de la base de connaissances.
7. Configurez les règles CORS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la section Configurer les règles CORS (Cross-Origin Resource Sharing, partage des ressources entre origines multiples) avant d'intégrer ServiceNow des composants.

8. Sélectionnez **Obtenir du code intégré**.
   Une fenêtre contextuelle apparaît pour afficher à la fois le code global et le code de composant.
9. Dans l'onglet Code global, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code global**.
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois sur votre site Web tiers.

```
import { init , login , logout } from '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({

theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095', /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/

baseURL: '', /* Base URL of the instance to be used for the embeddable components in your
 website*/

authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for  the current
 user, required for auth setup*/

// cacheComponents: ["sn-embedx-kb-article-view"] /* Pre-caches resources for improved
 performance. Update component list as per your usage */

});

function getTokenCallBack() {

var idToken; /* Get the id token for the current user */

return Promise.resolve(idToken);

}

/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */

// await login();

// await logout();
```

10. **Facultatif :** Dans l'onglet Code de composant, faites glisser le commutateur **Activer le gestionnaire d'événements** pour gérer les événements déclenchés par les interactions de l'utilisateur sur la page Web.

> **Remarque :**
> L'activation du gestionnaire d'événements modifie également le code de composant. Pour plus d'informations sur les gestionnaires d'événements dans , reportez-vous à Intégrable au webla section Gestionnaires d'événements dans les ServiceNow composants.

11. Dans l'onglet Code de composant, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code de composant**.
    Ce code généré inclut également des gestionnaires d'événements.

```
<sn-embedx-kb-article-view
 record-id="9d25b5b8dbd92200d75270f5bf96198b"></sn-embedx-kb-article-view>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
<!--

The component also includes the following additional properties:

hide-header

hide-reading-time

hide-last-updated

hide-view-count

hide-average-rating

hide-attachments

hide-author-information

hide-star-rating-action

hide-language-selector

disable-displaying-latest-article-version

hide-errors

hide-notifications

-->

script type="module">

import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

const snEmbedxKbArticleView = document.querySelector('sn-embedx-kb-article-view');

getEmbeddables(["sn-embedx-kb-article-view"]);

const eventHandlers = {

'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.

},

'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#LINK_CLICKED' : (e) => {

// This event is dispatched when a record link has been clicked inside article body

var {table, sys_id} = e.detail.payload;

console.log(table, sys_id);

},
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#LANGUAGE_DROPDOWN_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when language dropdown selection is clicked
var {articleID} = e.detail.payload;
// Set properties for the knowledge article view
setProperties(snEmbedxKbArticleView, {recordId: articleID});
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#NOTIFICATION_LINK_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when link present on notification has been clicked
var {table, sys_id} = e.detail.payload;
if(table == 'kb_knowledge') {
// Set properties for the knowledge article view
setProperties(snEmbedxKbArticleView, {recordId: sys_id});
}
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#RATING_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when rating is provided for the article
var {rating} = e.detail.payload;
console.log(rating);
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
console.log(errorMessage, errorType);
}
};
setEvents(snEmbedxKbArticleView, eventHandlers);
</script>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Les codes globaux et de composant sont prêts à être partagés avec l'administrateur tiers pour intégrer le composant Vue Article de la base de connaissances sur son site Web tiers.

Que faire ensuite

Incorporer le composant Article de la base de connaissances sur le site Web tiers

Incorporer le composant Article de la base de connaissances sur le site Web tiers

Intégrez le code global et le code de composant du composant d'affichage d'article de la base de connaissances que vous avez configuré dans votre instance afin de permettre à vos clients de commencer à utiliser le composant d'affichage d'article de la base de connaissances sur votre site web tiers.

Avant de commencer

Vous devez configurer le composant Vue Article de la base de connaissances dans votre instance. (pour en savoir plus, consultez Configurer le composant d'affichage d'article de la base de connaissances sur votre instance) ;

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sur votre site web tiers, dans le fichier HTML du site web, collez le code global que vous avez copié à partir de votre instance.

   Remarque :
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois sur votre site Web tiers.

2. Dans le fichier HTML de votre site web, collez le code de composant que vous avez copié à partir de votre instance.
3. **Facultatif :** Ouvrez le site Web auquel vous avez incorporé le composant Web pour vérifier qu'il lance le composant d'affichage d'article de la base de connaissances.

Résultats

Le composant d'affichage d'article de la base de connaissances s'affiche sur votre site web tiers.

Propriétés du composant pour le composant d'affichage d'article de la base de connaissances

La propriété du composant vous permet de configurer le comportement du composant Vue Article de la base de connaissances.

Formulaire de propriétés d'affichage de l'article de la base de connaissances

Propriété du composant	Description
ID d'enregistrement	ID système de l'enregistrement.
Masquer l'en-tête	Option permettant de masquer l'en-tête de l'article et ses composants.
Masquer le temps de lecture	Option pour masquer le temps de lecture sur l'en-tête de l'article.
Masquer la dernière mise à jour	Option permettant de masquer l'heure de la dernière mise à jour sur l'en-tête de l'article.
Masquer le nombre de vues	Option permettant de masquer le nombre de vues sur l'en-tête de l'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

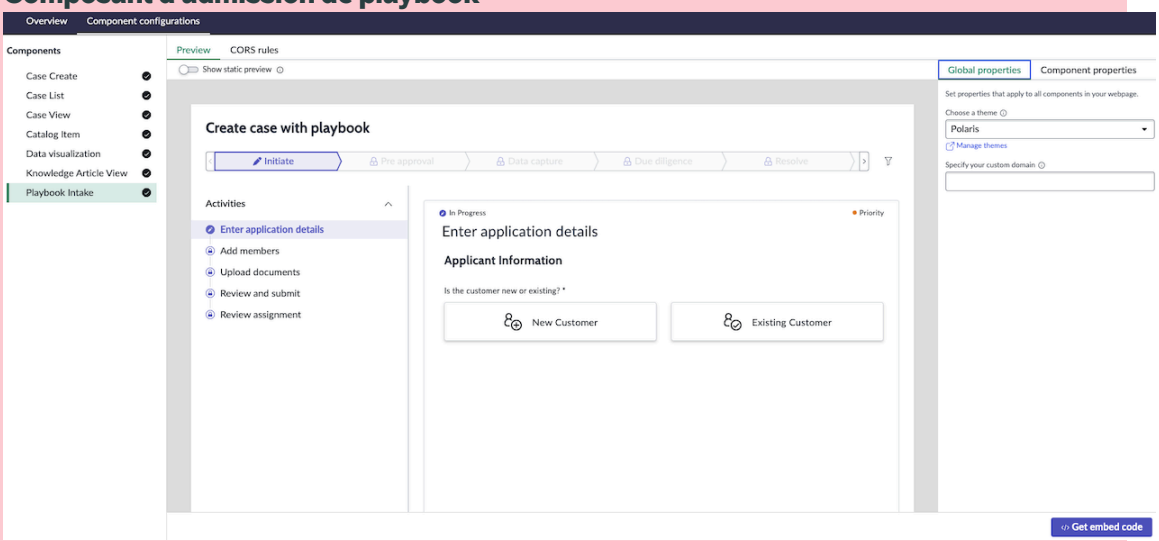
Formulaire de propriétés d'affichage de l'article de la base de connaissances (suite)

Propriété du composant	Description
Masquer l'évaluation moyenne	Option permettant de masquer l'évaluation moyenne sur l'en-tête de l'article.
Masquer les pièces jointes	Option pour masquer les pièces jointes d'article.
Masquer les informations sur l'auteur	Option permettant de masquer les informations sur l'auteur de l'article.
Masquer l'action d'évaluation de début	Option permettant de masquer l'option d'évaluation de l'article.
Masquer le sélecteur de langue	Option permettant de masquer le sélecteur de langue lorsque plusieurs langues sont disponibles pour l'article.
Désactiver l'affichage de la dernière version de l'article	Option permettant d'afficher la version de l'article en fonction de l'ID système de l'article.
Masquer les erreurs	Option permettant de masquer les messages d'erreur de l'utilisateur final lors de l'échec du chargement initial du composant.
Masquer les notifications	Option permettant de masquer les notifications de l'utilisateur final.

Composant d'admission de playbook

Vous permettre de soumettre un ticket à l'aide de l'expérience guidée Playbook, qui capture systématiquement les détails du ticket et affiche les étapes et activités impliquées dans la résolution du ticket. Vous pouvez utiliser des champs de pré-remplissage ou choisir parmi diverses expériences de playbook et personnaliser l'affichage des étapes, telles que le nombre d'étapes visibles et leur orientation horizontale ou verticale.

Composant d'admission de playbook



Configurez le composant Admission de playbook sur votre instance

Configurez le composant d'admission de playbook de manière à ce que vos utilisateurs puissent l'intégrer sur leur site web et soumettre des tickets à l'aide de l'expérience guidée de playbook directement à partir de leur site web.

Avant de commencer

Vous devez disposer de la configuration suivante pour configurer le composant d'admission de playbook :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous devez activer Intégrable au web dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Intégrable au web.
- Configurer une URL personnalisée en tant qu'URL d'instance.
- Vous devez authentifier les composants à l'aide de l'authentification ServiceNow OpenID Connect (OIDC) ou non OIDC. Pour plus d'informations, consultez Authentifier les composants à l'aide d'OIDC ServiceNow et Authentification non OIDC pour ServiceNow les composants.

Rôle requis : sn_embeddable_core.emb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrables Web** > **Configurer**.
2. Sur la page Configuration des composants, dans la liste Composants, sélectionnez **l'admission de playbook**.
3. Dans la boîte de dialogue Activer le composant d'admission de playbook, sélectionnez **Activer**.
   Un message de confirmation s'affiche Les composants d'admission de Playbook sont maintenant actifs et visibles sur votre page Web.

   Remarque :
   L'onglet **Aperçu** affiche l'expérience guidée du playbook.

4. **Facultatif :** Activez l'option **Afficher l'aperçu statique** pour afficher une représentation visuelle d'un composant lorsqu'un aperçu en direct n'est pas disponible.

   Remarque :
   Lorsque cette option est activée, les changements apportés aux propriétés globales ou aux propriétés de composant n'apparaissent pas dans l'onglet Aperçu en temps réel.

5. Configurez le code global pour le composant.

   a. Sélectionnez l'onglet Propriétés globales.

   b. Sélectionnez un thème dans la liste **Choisir un thème** .
   Le Next Experience thème clair est défini par défaut. Vous pouvez utiliser un thème par défaut ou créer un thème personnalisé pour le composant d'admission de playbook. Pour plus d'informations, consultez Manage or edit a theme with Theme Builder .

   c. Dans le champ Spécifier votre domaine personnalisé, saisissez l'URL de votre domaine dans laquelle vous souhaitez intégrer le composant d'admission de playbook.
   L'onglet Aperçu affiche un aperçu en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés globales.

6. Sélectionnez l'onglet Propriétés du composant pour configurer le code du composant.
   - L'onglet Aperçu affiche des données en temps réel en fonction des choix définis dans l'onglet Propriétés du composant.
   - Pour obtenir une description des propriétés du composant d'admission de playbook, reportez-vous à la section Propriétés du composant d'admission de playbook.
7. Configurez les règles CORS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la section Configurer les règles CORS (Cross-Origin Resource Sharing, partage des ressources entre origines multiples) avant d'intégrer ServiceNow des composants.

8. Sélectionnez **Obtenir du code intégré**.
   Une fenêtre contextuelle apparaît pour afficher à la fois le code global et le code de composant.
9. Dans l'onglet Code global, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code global**.
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois sur votre site Web tiers.

```
import { init , login , logout } from '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({

theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095', /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/

baseURL: '', /* Base URL of the instance to be used for the embeddable components in your
 website*/

authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/

// cacheComponents:
 ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-embedx-case-view","sn-embedx-catalo
g-item-form","903894c1b742301035a36161de11a992","sn-embedx-kb-article-view","sn-embe
dx-playbook-intake"] /* Pre-caches resources for improved performance. Update component
 list as per your usage */

});

function getTokenCallBack() {

var idToken; /* Get the id token for the current user */

return Promise.resolve(idToken);

}

/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */

// await login();

// await logout();
```

10. **Facultatif :** Dans l'onglet Code de composant, faites glisser le commutateur **Activer le gestionnaire d'événements** pour gérer les événements déclenchés par les interactions de l'utilisateur sur le site Web.

> **Remarque :**
> L'activation du gestionnaire d'événements modifie également le code de composant. Pour plus d'informations sur les gestionnaires d'événements dans , reportez-vous à Intégrable au webla section Gestionnaires d'événements dans les ServiceNow composants.

11. Dans l'onglet Code de composant, examinez le code généré et sélectionnez **Copier le code de composant**.
    Le code de composant généré comprend également des configurations pour les gestionnaires d'événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
<sn-embedx-playbook-intake

table="sn_onboarding_case"

sys-id="-1"

playbook-title="Create case with playbook"

stage-orientation="horizontal"

max-visible-stages="5"

activity-view-mode="focused"

playbook-experience="0d71033773f220109edbc1f52ff6a741"

record-generator="494435eb53a231103466ddeeff7b12e0"

confirmation-text="Case submitted successfully!"

confirmation-sub-text="Estimated resolution in 24 hours"

reference-number-label="Reference Number :"

primary-button-label="View details"

secondary-button-label="Browse services">

</sn-embedx-playbook-intake>

<!--

The component also includes the following additional properties:

hide-stages

hide-errors

hide-reference-number

hide-primary-button

hide-secondary-button

hide-record-created-confirmation

prefill-fields

-->

<script type="module">

import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

const snEmbedxPlaybookIntake = document.querySelector('sn-embedx-playbook-intake');
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
/* Uncomment this code for the default behaviour of the Playbook Intake component.

// Get the table, playbook title, record generator and pre-fill fields from the current URL

const currentURL = new URL(window.location.href);

const urlParams = new URLSearchParams(currentURL.search);

const tableName = urlParams.get('emb_table');

const playbookTitle = urlParams.get('emb_playbook_title');

const recordGenerator = urlParams.get('emb_record_generator');

const prefillFields = urlParams.get('emb_prefill_fields');

// Update the properties of the componentProperties object

setProperties(snEmbedxPlaybookIntake,{table:
 tableName,recordGenerator:recordGenerator,playbookTitle:playbookTitle,prefillFields:prefillF
ields});

*/

getEmbeddables(["sn-embedx-playbook-intake"]);



const eventHandlers = {

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.

},

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.

var {errorType, errorMessage} = e.detail.payload;

console.log(errorType, errorMessage);

},

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {

// Dispatched when a record is created by a Record Generator Playbook.

var {table, sysId, number, playbook_experience_id, hide_record_creation} = e.detail.payload;

if(hide_record_creation){

var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
// Construct the URL for the Case View component with URL parameters

const caseViewURL = primaryURL + '?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' +
 sysId + (playbook_experience_id === '98e09a560f2200102920c912d4767e1a' ? '' :
 '&emb_playbook_experience=' + playbook_experience_id);

open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when record created confirmation is hidden

}

},

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#PRIMARY_BUTTON_CLICKED' : (e) => {

// This event is dispatched when primary button is clicked on the record created confirmation
 page.

var {table, record_sys_id, playbook_experience_id} = e.detail.payload;

var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page



// Construct the URL for the Case View component with URL parameters

const caseViewURL = primaryURL + '?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' +
 record_sys_id + (playbook_experience_id === '98e09a560f2200102920c912d4767e1a' ? '' :
 '&emb_playbook_experience=' + playbook_experience_id);

open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked

},

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#SECONDARY_BUTTON_CLICKED' : (e) => {

// This event is dispatched when secondary button is clicked on the record created
 confirmation page.

var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;

var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page



// Open the Case View component in the same tab

open(secondaryURL,'_self');

}

};

setEvents(snEmbedxPlaybookIntake, eventHandlers);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
</script>
```

Résultats

Les codes globaux et de composant sont prêts à être partagés avec l'administrateur tiers pour intégrer le composant d'admission de playbook sur son site Web tiers.

Que faire ensuite

Incorporer le composant d'admission de playbook sur le site web du tiers

Incorporer le composant d'admission de playbook sur le site web du tiers

Intégrez le code global et le code de composant du composant d'admission de playbook que vous avez configurés dans votre instance afin de permettre à vos clients de commencer à créer un ticket à l'aide de l'expérience guidée Playbook sur votre site web tiers.

Avant de commencer

Vous devez configurer le composant Admission de playbook dans votre instance. (pour en savoir plus, consultez Configurez le composant Admission de playbook sur votre instance) ;

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sur votre site web tiers, dans le fichier HTML du site web, collez le code global que vous avez copié à partir de votre instance.

   Remarque :
   Le code global ne doit être ajouté qu'une seule fois à votre site Web tiers.

2. Dans le fichier HTML de votre site web, collez le code de composant que vous avez copié à partir de votre instance.
3. **Facultatif :** Ouvrez le site Web auquel vous avez incorporé le composant Web pour vérifier qu'il lance le composant d'admission de playbook.

Résultats

Le composant d'admission de playbook s'affiche sur le site web de votre tiers.

Propriétés du composant d'admission de playbook

Les propriétés des composants vous permettent de configurer le comportement du composant d'admission de playbook sur le site Web du tiers.

Formulaire Propriétés d'admission Playbook

Propriété du composant	Description
Titre	Titre du formulaire de création de ticket de playbook. Le titre sera remplacé par le numéro de ticket s'il n'existe pas de description brève après la création de l'enregistrement.
Table	Table dans laquelle l'enregistrement est créé.
Générateur d'enregistrement	Générateur d'enregistrement Playbook utilisé pour créer l'enregistrement pour lequel le playbook est défini.
Champs de pré-remplissage	Requête qui remplit automatiquement les champs du formulaire de ticket de playbook. Exemple de compte = Solana^état=brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Propriétés d'admission Playbook (suite)

Propriété du composant	Description
	La requête remplace tous les champs de modèle configurés sur le générateur d'enregistrement.
Expérience Playbook	Vous pouvez éventuellement sélectionner une expérience de playbook à utiliser. Si elle n'est pas sélectionnée, l'expérience de playbook globale est utilisée.
Masquer les étapes	Option permettant de masquer les étapes du playbook pour afficher les activités de l'étape actuelle.
Orientation de l'étape	L'orientation horizontale affiche les étapes du playbook horizontalement et les activités verticalement. L'orientation verticale affiche les étapes du playbook verticalement et les activités imbriquées dans chaque étape.
Étapes horizontales visibles	Affiche le nombre d'étapes visibles dans le sélecteur d'étapes horizontales du playbook sans défilement.
Mode Vue de l'activité	Mode d'affichage pour afficher les activités du playbook dans une disposition empilée ou ciblée.
Masquer la confirmation de la création de l'enregistrement	Option permettant de masquer la page de confirmation après la création de l'enregistrement et l'ouverture de la page d'affichage des tickets de playbook.
Texte de confirmation	Texte de confirmation lorsque l'enregistrement est soumis avec succès.
Sous-texte de confirmation	Sous-texte de confirmation lorsque l'enregistrement est soumis avec succès.
Masquer le numéro de référence	Option permettant de masquer le numéro de référence de l'enregistrement dans le message de confirmation.
Étiquette du numéro de référence	Affichez le texte de l'étiquette du numéro de référence sur le message de confirmation.
Masquer le bouton primaire	Option permettant de masquer le bouton primaire dans le message de confirmation.
Étiquette du bouton primaire	Affichez le texte de l'étiquette du bouton primaire.
Masquer le bouton secondaire	Option permettant de masquer le bouton secondaire dans le message de confirmation.
Étiquette du bouton secondaire	Affichez le texte de l'étiquette du bouton secondaire.
Masquer les erreurs	Option permettant de masquer les messages d'erreur de l'utilisateur final lors de l'échec du chargement initial du composant.

Expérience d'intégration entre ServiceNow les composants Web

L'intégration de composants vous permet d'afficher un ticket dans le composant Vue de ticket, que vous avez choisi dans le composant Liste de tickets ou Créer un ticket sur votre instance.

L'intégration de composants Web simplifie la navigation d'un composant à l'autre. Par exemple, vous pouvez sélectionner un ticket dans la liste des tickets et en afficher tous les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

détails dans le composant Vue des tickets sans avoir à naviguer hors du composant. Cette intégration vous aide à gérer et à examiner rapidement plusieurs tickets.

Remarque :
Vous devez configurer et intégrer les composants Liste des tickets et Vue des tickets dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Composant de la liste de tickets et Composant de vue de ticket.

Intégration entre le composant de la liste des tickets et de la vue des tickets

L'intégration de composants vous permet d'afficher un ticket dans le composant Vue de ticket, que vous avez choisi dans le composant Liste de tickets sur votre instance.

Gestion de gestionnaire d'événements et génération d'URL

Le code d'incorporation de votre composant de liste de tickets inclut un gestionnaire *SN_EMBEDX_CASE_LIST#RECORD_SELECTED*d'événements. Lorsque votre utilisateur sélectionne un ticket dans la liste de tickets sur un site web tiers, cet événement est activé. Il recueille des détails sur le ticket que vous avez sélectionné, tels que le nom de table (table) et l'ID d'enregistrement (record_sys_id).

Une URL est générée en fonction du nom de la table et de l'enregistrement qui dirige vers la page hébergeant le composant de vue de ticket. Il est important de mettre à jour le chemin d'accès de CaseView pour refléter l'emplacement réel où votre composant Case View est installé. Cette étape est importante pour vérifier que le composant Vue de ticket affiche les détails corrects du ticket que vous avez sélectionné.

Code incorporé de la liste des tickets

```
'SN_EMBEDX_CASE_LIST#RECORD_SELECTED' : (e) => {
    // This event is dispatched when a record is selected.
    var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;
    // the logic to construct the URL for the Case View component. Add your portal URL here.
    const caseViewURL = '/caseview?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
    // Redirect to the Case View component page
    open(caseViewURL,'_self');
},
```

Table and record will be recorded here when the component triggers the SN_EMBEDX_CASE_LIST#RECORD_SELECTED event.

Replace this Caseview page with the page that contains the Case View component.

Navigation de la liste des tickets vers le composant de vue de ticket

Une fois les événements gérés dans le composant Liste de tickets, vous devez vérifier que le code du composant Case View contient la table (table) et l'ID d'enregistrement (record_sys_id). Ne commentez pas le code pour charger les tickets dans le composant Case View sur votre site Web. Voici la capture d'écran du code d'incorporation de la vue du ticket.

Code incorporé de la vue de ticket

```
<script type="module">
    import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

    const snEmbedxCaseView = document.querySelector('sn-embedx-case-view');

    /* Uncomment this code for the default behaviour of the Case View component.

    // Get the record id and table from the current URL for a standard case.
    // Optionally, get playbook experience ID, playbook context ID, stage context ID,
    // and activity context ID for playbook case.
    const currentURL = new URL(window.location.href);
    const urlParams = new URLSearchParams(currentURL.search);
    const tableName = urlParams.get('emb_table');
    const sysRecordId = urlParams.get('emb_recordid');
    const playbookExperience = urlParams.get('emb_playbook_experience');
    const playbookContextId = urlParams.get('emb_playbook_context_id');
    const stageContextId = urlParams.get('emb_stage_context_id');
    const activityContextId = urlParams.get('emb_activity_context_id');

    // Update the sysId and table properties of the componentProperties object.
    // Optionally, update the playbook experience ID, playbook context ID,
    // stage context ID, and activity context ID for the playbook case view as well.
    setProperties(snEmbedxCaseView,{
        table:tableName,
        sysId:sysRecordId,
        playbookExperience:playbookExperience,
        selectedPlaybookContextId:playbookContextId,
        selectedStageContextId:stageContextId,
        selectedActivityContextId:activityContextId
    });
    */

    getEmbeddables(["sn-embedx-case-view"]);
</script>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration entre le composant de création de ticket et de vue de ticket Intégrable au web

L'intégration du composant vous permet d'afficher les détails du ticket dans le composant Vue de ticket que vous avez créé dans le composant Créez de ticket sur votre instance.

Gestion de gestionnaire d'événements et génération d'URL

Le code incorporé de votre composant Case Create contient un gestionnaire *SN_EMBEDX_CASE_FORM#BUTTON_CLICKED*d'événements. Cet événement se déclenche lorsqu'un utilisateur crée un ticket à l'aide du formulaire dans le composant Création de ticket. Il capture des détails sur le ticket que vous avez créé, tels que le nom de la table (table) et l'ID d'enregistrement (record_sys_id). Une fois le formulaire de ticket soumis, un message de confirmation s'affiche avec un bouton primaire et secondaire. La sélection du bouton primaire vous permet d'afficher les détails du ticket soumis dans le composant Vue de ticket, tandis que le bouton secondaire permet d'accéder à d'autres services disponibles.

Une URL est générée en fonction du nom de la table et de l'enregistrement qui dirige vers la page hébergeant le composant de vue de ticket. Il est important de mettre à jour le chemin d'accès de CaseView pour refléter l'emplacement réel où votre composant Case View est installé.

Création d'un ticket code incorporé

```
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#BUTTON_CLICKED' : (e) => {
    // This event is dispatched if any button is clicked on the confirmation message.
    var {table, record_sys_id, button_variant} = e.detail.payload;
    var primaryURL =  '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page
    var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page

    if(button_variant == 'primary') {
        // Construct the URL for the Case View component with URL parameters
        const caseViewURL = primaryURL+'?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
        open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked
    }
    else {
        // Open the Case View component in the same tab
        open(secondaryURL,'_self');
    }
},
```

Navigation de la création de ticket au composant de vue de ticket

Une fois les événements gérés dans le composant Création de ticket, vous devez vérifier que le code du composant Vue de ticket contient la table (table) et l'ID d'enregistrement (record_sys_id). Vous devez annuler la mise en commentaire du code pour charger dynamiquement les détails du ticket dans le composant Vue de ticket sur votre site Web.

Code incorporé de la vue de ticket

```
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#BUTTON_CLICKED' : (e) => {
    // This event is dispatched if any button is clicked on the confirmation message.
    var {table, record_sys_id, button_variant} = e.detail.payload;
    var primaryURL =  '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page
    var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page

    if(button_variant == 'primary') {
        // Construct the URL for the Case View component with URL parameters
        const caseViewURL = primaryURL+'?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
        open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked
    }
    else {
        // Open the Case View component in the same tab
        open(secondaryURL,'_self');
    }
},
```

Intégration entre l'admission Playbook et la vue de ticket

L'intégration de composants vous permet d'afficher un ticket dans le composant Vue de ticket que vous avez créé à l'aide du composant Admission de playbook sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de gestionnaire d'événements et génération d'URL

Le code d'incorporation de votre composant d'admission de playbook contient un événement *SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#PRIMARY_BUTTON_CLICKED*. Cet événement est déclenché lorsque le bouton primaire du message de confirmation est sélectionné. Le message de confirmation s'affiche après la génération d'un enregistrement via la première activité et peut être configuré pour être masqué via la propriété « Masquer la confirmation de création de l'enregistrement ». Un bouton secondaire sur le message de confirmation permet d'accéder à d'autres services disponibles.

Une URL est générée en fonction du nom de table, de l'enregistrement et de l'expérience de playbook qui redirige vers la page hébergeant le composant de vue de ticket. Il est important de mettre à jour le chemin d'accès de la vue de ticket pour refléter l'emplacement réel où votre composant de vue de ticket est installé.

Si le message de confirmation est masqué, le client est automatiquement redirigé vers la page hébergeant le composant Case View via le code de gestionnaire d'événements de *SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#RECORD_CREATION_SUCCEEDED*. Comme pour l'événement, il génère une URL basée sur le nom de table, l'enregistrement *SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#PRIMARY_BUTTON_CLICKED* et l'expérience de playbook.

Code d'incorporation d'admission Playbook

```
'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#PRIMARY_BUTTON_CLICKED' : (e) => {
    // This event is dispatched when primary button is clicked on the record created confirmation page.
    var {table, record_sys_id, playbook_experience_id} = e.detail.payload;
    var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page

    // Construct the URL for the Case View component with URL parameters
    const caseViewURL = primaryURL + '?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' + record_sys_id + (playbook_experience_id === '98e09a560f2200102920c912d4767e1a' ? '' : '&emb_playbook_experience=' + playbook_experience_id);
    open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked

},
```

Table, record and playbook experience will be recorded here when the component triggers the SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#PRIMARY_BUTTON_CLICKED event.

Replace this Caseview page with the page that contains the Case View component

Navigation de l'admission du playbook au composant de vue de ticket

Une fois les événements gérés dans le composant d'admission de playbook, vous devez vérifier que le code du composant de vue de ticket contient la table (table), l'ID d'enregistrement (record_sys_id) et l'ID d'expérience de playbook (emb_playbook_experience). Vous devez annuler la mise en commentaire du code pour charger dynamiquement les détails du ticket de playbook dans le composant Vue des tickets sur votre site Web. Voici la capture d'écran du code d'incorporation de la vue du ticket.

Si vous naviguez à partir d'un ticket de playbook, assurez-vous de transmettre l'ID d'expérience de playbook dans l'URL de la vue de ticket comme indiqué.

```
const caseViewURL =
 '/caseview?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id+'&emb_playbook_experienc
e='+<playbook_experience_sys_id>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Code incorporé de la vue de ticket

```
<script type="module">
    import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from '/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

    const snEmbedxCaseView = document.querySelector('sn-embedx-case-view');

    /* Uncomment this code for the default behaviour of the Case View component.

    // Get the record id and table from the current URL for a standard case.
    // Optionally, get playbook experience ID, playbook context ID, stage context ID,
    // and activity context ID for playbook case.
    const currentURL = new URL(window.location.href);
    const urlParams = new URLSearchParams(currentURL.search);
    const tableName = urlParams.get('emb_table');
    const sysRecordId = urlParams.get('emb_recordid');
    const playbookExperience = urlParams.get('emb_playbook_experience');
    const playbookContextId = urlParams.get('emb_playbook_context_id');
    const stageContextId = urlParams.get('emb_stage_context_id');
    const activityContextId = urlParams.get('emb_activity_context_id');

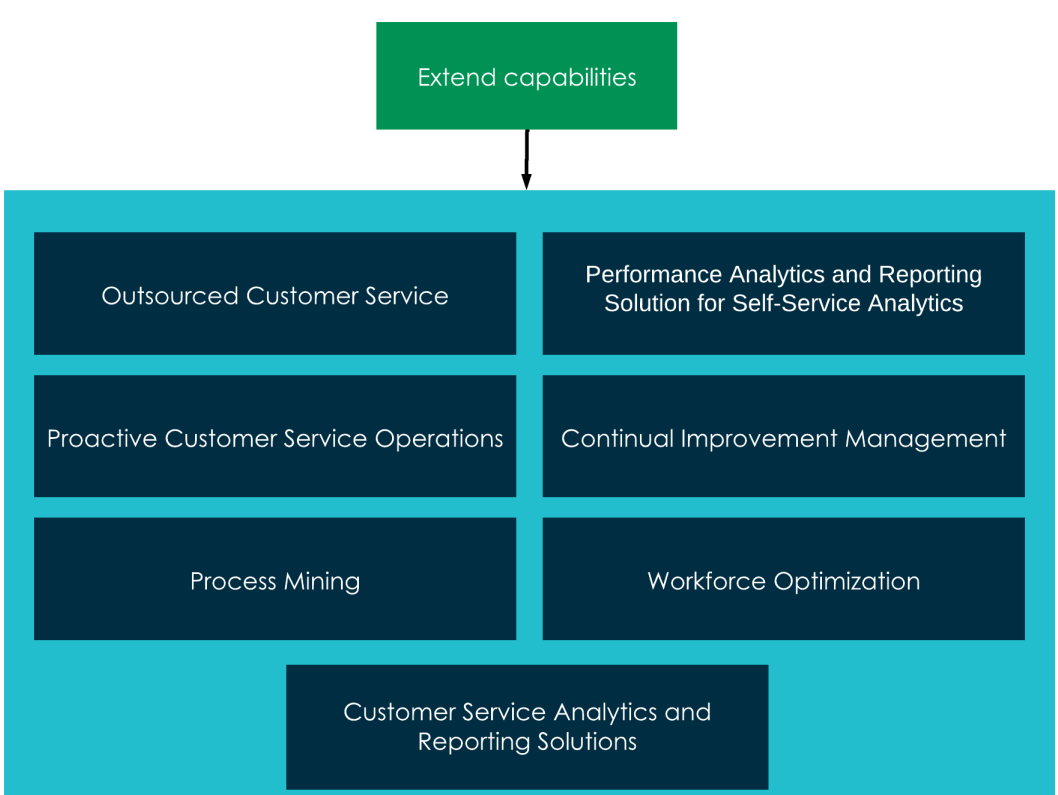
    // Update the sysId and table properties of the componentProperties object.
    // Optionally, update the playbook experience ID, playbook context ID,
    // stage context ID, and activity context ID for the playbook case view as well.
    setProperties(snEmbedxCaseView,{
        table:tableName,
        sysId:sysRecordId,
        playbookExperience:playbookExperience,
        selectedPlaybookContextId:playbookContextId,
        selectedStageContextId:stageContextId,
        selectedActivityContextId:activityContextId
    });
    */

    getEmbeddables(["sn-embedx-case-view"]);
</script>
```

Étendre les options

Pour étendre votre environnement Gestion du service clientèle, intégrez des applications et des fonctionnalités supplémentaires. Cela améliore les fonctionnalités et améliore la prise en charge d'interactions plus efficaces.

Vue d'ensemble des options d'extension



Configurer des fonctionnalités avancées

Application ou fonctionnalité	Description
Service clientèle sous-traité	Configurez Service clientèle sous-traité pour permettre à la société ou aux personnes sous-traitantes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des fonctionnalités avancées (suite)

Application ou fonctionnalité	Description
	d'effectuer des tâches, de gérer des opérations ou de fournir des services.
Proactive Customer Service Operations	Configurez Opérations du service client proactif pour déclencher des workflows de tickets et notifier les clients de tout problème afin de résoudre les problèmes plus rapidement et de réduire le volume d'appels entrants.
Configurer Customer Service Solutions Platform Analytics	Configurez le service clientèle Solutions Platform Analytics pour afficher des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables afin d'améliorer vos processus business.
Configurer Solution Platform Analytics pour Analytique en libre-service pour service client	Configurez Solution Platform Analytics pour l'analyse en libre-service pour exécuter des diagnostics, examiner et personnaliser les composants, et commencer à collecter des données.
Continual Improvement Management	Demandez des possibilités d'amélioration et implémentez des phases et des tâches pour atteindre les objectifs de performance, suivre les progrès et mesurer le succès.
Process Mining	Créez des flux de processus business automatisés à partir de vos données pour aider les analystes et les propriétaires de processus à analyser et à optimiser leurs processus business.
Optimisation des effectifs pour le service client	Gérez et entretenez la productivité de vos effectifs et transmettez efficacement le travail à votre équipe, gérez les compétences et les calendriers de votre équipe et surveillez leurs performances.

Service clientèle sous-traité

L'externalisation est une pratique commerciale qui consiste pour une entreprise à embaucher une autre entreprise ou des individus pour effectuer des tâches, gérer des opérations ou fournir des services. Ces fonctions étaient auparavant assurées par les propres employés de l'entreprise.

Les fournisseurs de services externalisés (OSP) sont des organisations engagées par les entreprises pour fournir un service clientèle à des clients externes. Ces services peuvent répondre à divers besoins, notamment l'assistance régionale, les capacités multilingues et la demande saisonnière. Les avantages des services d'externalisation sont les suivants :

- Économies de coût
- Augmentation de la couverture de support
- Accès à une expertise qualifiée

Module d'extension

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Service clientèle sous-traité (com.snc.outsourced_service_provider).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le module d'extension Service clientèle sous-traité (com.snc.outsourced_service_provider) nécessite l'activation du module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice).

Le module d'extension Service clientèle sous-traité ajoute le module d'extension **Service clientèle** > **Service clientèle sous-traité** au navigateur d'application. Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez accéder à ce module. L'administrateur peut affecter les rôles suivants aux utilisateurs :

- sn_csm_ocs.ext_manager (gestionnaire OSP externe)
- sn_csm_ocs.ext_agent (agent OSP externe)
- sn_csm_ocs.manager (gestionnaire OSP interne)

Guided Setup du service client externalisé

L'activation du module d'extension Fournisseur de service externalisé ajoute la section Guided Setup du service client externalisé. Accédez à la **Service clientèle sous-traité** > **Configuration guidée** et utilisez les tâches de cette section pour configurer les fournisseurs de service externalisés.

Information associée

Configurer le service client externalisé

Tâches de l'agent de fournisseurs de services externalisés

Tâches du gestionnaire de fournisseurs de services externalisés

Rôles pour le service clientèle sous-traité

Configurer la fonctionnalité service client externalisé

Configurez divers composants de Service client sous-traité en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Configurer le service client externalisé

Configurez divers aspects de service client externalisé en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe une séquence de tâches qui vous permet de configurer Service clientèle sous-traité. Vous pouvez effectuer ces tâches en fonction du module d'extension que vous avez activé. Certaines tâches de configuration s'appliquent uniquement si vous avez activé le module d'extension Service clientèle sous-traité, et ce point est noté en haut de chaque tâche.
Pour configurer service client externalisé, utilisez la configuration guidée du service client. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Service clientèle sous-traité** > **Configuration guidée**.
   La page de Configuration guidée du service client externalisé s'affiche.
2. Dans la fenêtre Intégration d'un fournisseur de service sous-traité (OSP), sélectionnez **Démarrer**.
3. Affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches Configuration d'ambauche d'un fournisseur de service externalisé

Tâche	Description
Configurer le fournisseur de service externalisé	Crée un OSP en spécifiant le gestionnaire interne et en configurant le groupe de transfert. **Remarque :** Chaque fois qu'un OSP est configuré et mappé, il crée automatiquement un enregistrement de société.
Configurer les critères d'externalisation	Définit les critères d'externalisation basés sur le compte, le consommateur, l'actif et le produit vendu. Les agents d'OSP peuvent voir tous les tickets correspondant aux critères d'externalisation. Par exemple, des critères basés sur le consommateur peuvent être définis pour tous les consommateurs hispanophones et tous les consommateurs basés en dehors de l'Australie.
Embaucher un responsable	Embaucher un gestionnaire d'OSP pour la gestion des tickets et des agents. Une fois l'intégration effectuée, un e-mail de réinitialisation de mot de passe est envoyé à l'ID d'e-mail du gestionnaire.
Configurer les groupes d'affectation	Crée un groupe et l'associe à un gestionnaire d'OSP. Le gestionnaire d'OSP attribue des tickets aux agents affectés au groupe.
Embaucher un agent	Embaucher des agents pour un OSP en vue de répondre aux tickets. Une fois l'intégration effectuée, un e-mail de réinitialisation de mot de passe est envoyé à l'ID d'e-mail de l'agent.

4. Revenez à la page Configuration guidée du service client externalisé.
5. Dans la fenêtre Acheminement et affectation de ticket, cliquez sur **Premiers pas**.
6. Affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Tâches Configuration d'acheminement et affectation de tickets

Tâche	Description
Créer des règles de correspondance	Règles pour identifier les tickets du service client qui remplissent certaines conditions.
Créer des règles d'affectation	les tickets qui remplissent certaines conditions en fonction des règles créées sont acheminés vers les agents du service client.

7. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les critères d'externalisation

Les gestionnaires et agents d'OSP affichent les tickets en fonction des critères d'externalisation définis. La définition des critères d'externalisation peut être basée sur un compte, un actif, un consommateur ou produit vendu. Par exemple, des critères basés sur le consommateur pourraient être définis pour tous les consommateurs hispanophones et tous les consommateurs basés en dehors de l'Australie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Sélectionnez le nom de l'OSP.
3. Sélectionnez la liste connexe **Critères d'externalisation** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez comme nécessaire les champs du formulaire de nouvel enregistrement.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les gestionnaires et les agents d'OSP peuvent désormais afficher les tickets affectés qui remplissent la condition dans **Tous les tickets**, **Tickets non affectés**, **Mes tickets** et **Tickets ouverts**. Par exemple, si une organisation OSP a été créée avec des critères d'externalisation avec la table consommateur sélectionnée, un agent appartenant à cet OSP peut afficher les tickets créés par un consommateur.

Que faire ensuite
Créez des groupes et définissez des règles d'affectation pour les OSP.

Créer des groupes et des règles d'affectation

Un administrateur crée des groupes et les associe à un OSP. Ce groupe est le groupe par défaut auquel le ticket est affecté lorsqu'un agent d'OSP transfère le ticket non résolu vers une entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez un OSP que vous avez créé.
2. Accédez à la liste connexe **Groupes**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Fournisseur de service externalisé, le cas échéant.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Cliquez sur la liste connexe **Personnel du groupe** pour afficher la liste des membres du groupe sélectionné.
7. Cliquez sur la liste connexe **Règles d'affectation** pour définir des règles d'affectation.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Embaucher un personnel de fournisseur de service externalisé

Un administrateur crée des fournisseurs de service sous-traitants (OSP), après quoi les gestionnaires et les agents OSP doivent être embauchés pour gérer et exécuter les tickets. En tant qu'administrateur, vous pouvez embaucher à la fois les gestionnaires et les agents d'OSP.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Sélectionnez un OSP existant.
3. Sélectionnez le lien connexe **Embaucher du personnel** .
4. Renseignez les champs du formulaire Fournisseur de service externalisé, le cas échéant.

   Remarque :
   Un nouvel enregistrement de membre du personnel OSP est créé et l'OSP est créé dans le champ **Organisation de services** de la table Personnel externe de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_external_staff]. En outre, le même changement s'applique aux autres listes connexes, notamment Embaucher un agent, Embaucher un responsable, Créer un groupe, Transférer un ticket, Enregistrer du personnel et Enregistrer un membre.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les enregistrements du personnel embauché sont visibles sous la liste connexe **Personnel d'organisation des services**.

   Remarque :
   Une fois l'intégration effectuée, un e-mail de réinitialisation de mot de passe est envoyé à l'adresse e-mail de l'agent ou du responsable.

Créer un fournisseur de service externalisé

Une entreprise crée des fournisseurs de services sous-traitants (OSP) pour fournir un service clientèle aux clients externes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Fournisseur de service externalisé, le cas échéant.
   Les champs suivants de l'enregistrement de société sont automatiquement mis à jour chaque fois que vous les mettez à jour dans l'enregistrement OSP :
   - **Nom**
   - **Rue**
   - **Ville**
   - **État**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Code postal**
- **Pays**
- **Latitude**
- **Longitude**
- **Télécopie**
- **Téléphone**
- **Site web**
- **Actifs**

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Définissez des critères d'externalisation afin que les tickets correspondant aux critères soient visibles par les gestionnaires et les agents d'OSP.

Information associée

Tâches de l'agent de fournisseurs de services externalisés

Tâches du gestionnaire de fournisseurs de services externalisés

Configurer les composants Performance Analytics pour le tableau de bord Service client externalisé

Exécutez les diagnostics, passez en revue et personnalisez les composants, puis commencez à collecter des données.

Avant de commencer

Un administrateur Now Platform doit avoir installé les modules d'extension de pack de contenu ou l'application ServiceNow Store pour cette Solution Platform Analytics.

Rôle requis : pa_admin

Procédure

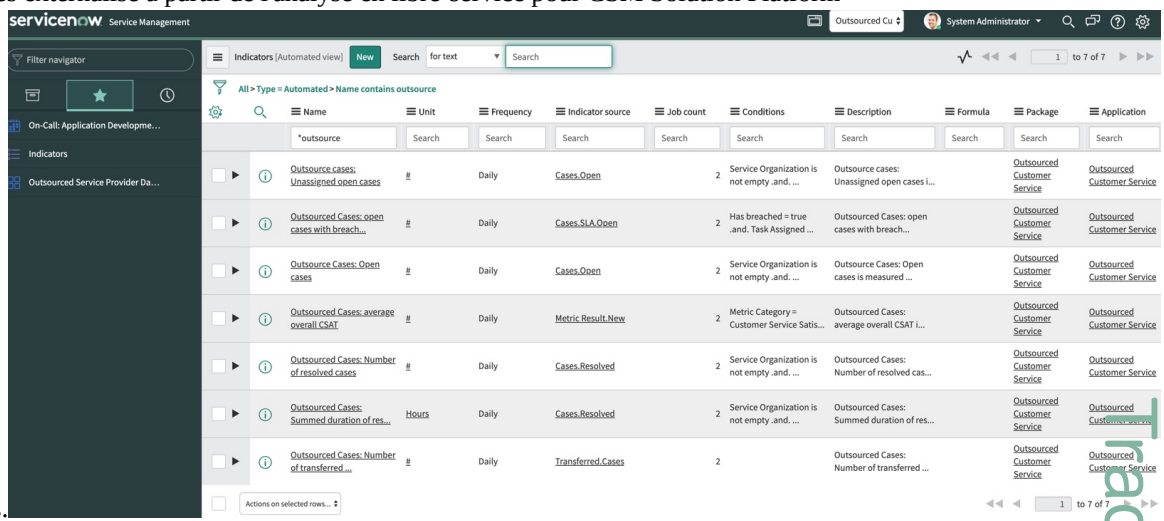
1. Exécutez tous les diagnostics sur tous les enregistrements, comme décrit dans Diagnostics d’Analyse des performances .
   Ces diagnostics peuvent intercepter de nombreuses disparités entre la configuration de vos Solutions Platform Analytics et vos tables.
2. Accédez à la **Analyse des performances** > **Console d’administration**.
3. Cliquez sur le lien **Tableaux de bord** dans la vignette **Explorer et gérer**.
4. Vérifiez les noms des tableaux de bord qui ont été installés avec cette Solution Platform Analytics
5. Ouvrez l'onglet **Sources d'indicateurs**.
6. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Platform Analytics :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Filtrez les sources d'indicateur sur le nom de tableau de bord.

Example
Cette capture d'écran affiche les sources d'indicateur filtrées sur le tableau de bord du fournisseur de services externalisé à partir de l'analyse en libre-service pour CSM Solution Platform Analytics.



b. Passez en revue la table de faits, les conditions et la fréquence des sources d'indicateurs par rapport à la structure de données sur votre propre instance.

c. Si nécessaire, ouvrez une source d'indicateur et apportez des corrections.

d. Si vous modifiez un enregistrement de source d'indicateur, accédez à la liste connexe des indicateurs et passez en revue le champ **Conditions** pour chaque indicateur.
La modification de la source de l'indicateur peut également affecter les conditions supplémentaires sur les indicateurs individuels.

7. Si vous avez modifié les champs d'horodatage dans n'importe quelle source d'indicateur, changez également les scripts Analyse des performances associés.
Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les scripts Analyse des performances .
8. Ouvrez l'onglet Sources de répartition.
9. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Platform Analytics :
   a. Filtrez les sources de répartition sur le nom du tableau de bord.
   b. Passez en revue les conditions sur la source de répartition, comme décrit dans Examiner les sources de répartition .
10. Accédez à la **Analyse des performances** > **Tâches**.
11. Configurez et exécutez la tâche historique pour cette Solution Platform Analytics, <nom de la tâche historique> .
Suivez la procédure dans Exécuter une collecte de données historiques pour un Solution Platform Analytics
12. Modifiez et activez la tâche de collecte de données planifiée pour cette Solution Platform Analytics, <nom de la tâche planifiée>.
Suivez la procédure dans Planifier une collecte de données pour un Solution Platform Analytics .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du fournisseur de service externalisé

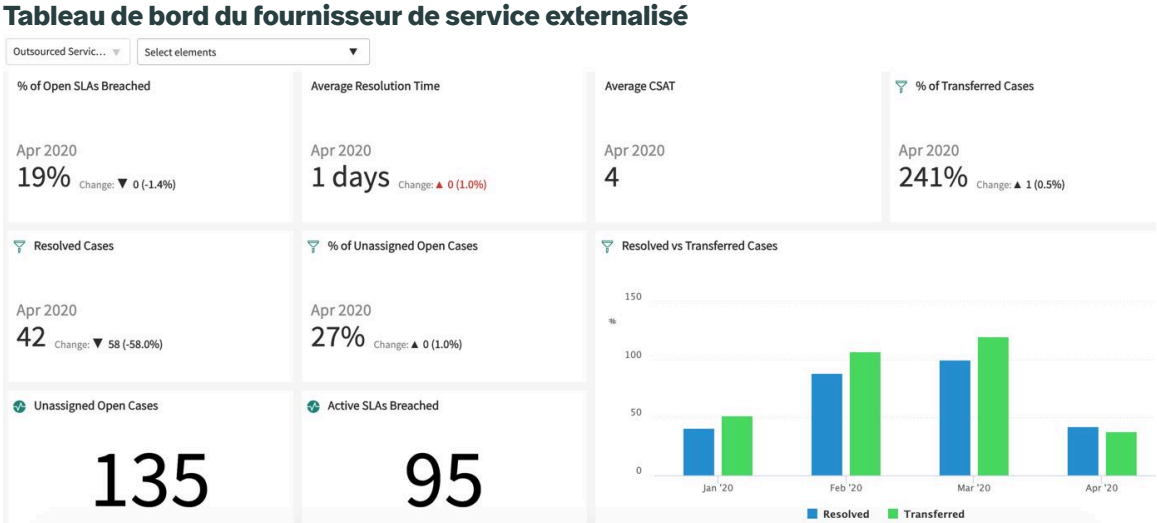
Le tableau de bord du fournisseur de service externalisé permet de surveiller les accords sur les niveaux de service (SLA) rompus, le délai de résolution moyen et les pourcentages de transfert de tickets, entre autres mesures. Vous pouvez utiliser les informations pour identifier les domaines de préoccupation et planifier votre stratégie de gestion de cas.

Important :
À partir de la Xanadu version, le tableau de bord du fournisseur de service externalisé présente une nouvelle apparence modernisée.

Pour accéder au nouveau tableau de bord du fournisseur de service externalisé, accédez à **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Analyse**et sélectionnez le nom du fournisseur de service sous-traité (OSP). Les clients existants qui effectuent une mise à niveau à partir de versions antérieures vers la Xanadu version peuvent également accéder au nouveau tableau de bord du fournisseur de service externalisé.

Toutefois, les clients existants qui utilisent des versions antérieures à la Xanadu version peuvent toujours afficher l'ancien tableau de bord Fournisseur de service externalisé en accédant à **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Vue d'ensemble**.

Tableau de bord du fournisseur de service externalisé



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire OSP interne	sn_csm_ocs.manager

Indicateurs

Externaliser les tickets : tickets ouverts non affectés

Nombre de tickets ouverts qui ne sont pas affectés aux agents OSP.

Tickets externalisés : tickets ouverts avec des SLA non respectés

Nombre de tickets restés ouverts au-delà de la durée requise par l'accord sur les niveaux de service (SLA).

Externaliser les tickets : tickets ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de tickets à l’état ouvert.

Tickets externalisés : CSAT global moyen

Satisfaction moyenne des clients (CSAT) basée sur les résultats de l’enquête. Pour plus d'informations sur CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction du service client .

Tickets externalisés : nombre de tickets résolus

Nombre de tickets sur lesquels l’agent OSP a travaillé et qui sont passés à l’état résolu.

Tickets externalisés : durée cumulée des tickets résolus

Temps total pris par les agents OSP pour résoudre les tickets.

Tickets externalisés : nombre de tickets transférés

Nombre de tickets qui sont transférés à un agent ServiceNow interne lorsqu’un agent OSP n’a pas pu résoudre le ticket.

Filtre global

Le tableau de bord Fournisseur de service externalisé utilise les fournisseurs de service externalisés comme filtres globaux. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs fournisseurs de service externalisés pour afficher différentes mesures et rapports. Par défaut, le tableau de bord affiche les données de tous les fournisseurs de services externalisés.

Rapports

Titre	Type	Description
Tickets ouverts non affectés	42	Nombre de tickets ouverts qui ne sont pas encore affectés à un agent OSP. Dans ce rapport, par exemple, il y a 42 tickets qui doivent encore être affectés. Le gestionnaire OSP visualise le nombre de tickets de ce type en un coup d'œil et les assigne.
SLA actifs non respectés	42	Ce rapport affiche toutes les SLA non respectés qui sont encore actifs. Dans ce rapport, par exemple, il y a 42 SLA actifs. Le gestionnaire OSP affiche le nombre de SLA rompus en un coup d’œil, ce qui permet de prendre des mesures immédiates.

Configurer Proactive Customer Service Operations

Configurez divers aspects de Proactive Customer Service Operations en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une séquence de tâches qui vous permet de configurer Proactive Customer Service Operations. Vous pouvez effectuer ces tâches en fonction du module d'extension ou de l'application que vous avez installé. Ils sont notés en haut de chaque tâche.

Remarque :
Pour utiliser l'intégration avec Gestion des événements, installez le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management et l'application Gestion des événements à partir de la boutique ServiceNow.

L'intégration Gestion des événements n'est disponible que si vous utilisez CSM Agent Workspace ou l'interface Now Platform.

Pour configurer Proactive Customer Service Operations, utilisez la configuration guidée Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Proactive Customer Service Operations, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Tâches de configuration de Proactive Customer Service Operations

Tâche	Description
Activez le module d’extension Opérations du service client proactif (com.snc.proactive_cs_ops). **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d’extension séparément de ServiceNow Store.	Activez le module d'extension Proactive Customer Service pour utiliser Proactive Customer Service Operations.
Activez le module d’extension Opérations du service client proactif avec Gestion des événements (com.snc.proactive_cs_itom). **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d’extension séparément de ServiceNow Store.	Activez le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management pour activer l'intégration à Event Management. Ce module d'extension installe automatiquement le module d'extension Proactive Customer Service Operations.
Installez l'application Gestion des événements.	Installez l'application Gestion des événements depuis la boutique ServiceNow.
Configurer les vues de formulaire	Configurez la mise en page du formulaire et les listes connexes pour les différentes vues des formulaires de ticket, d'élément de base d'installation et de compte pour afficher les champs dont vous avez besoin.
Activer une règle d'alerte pour créer automatiquement un ticket proactif à partir d'une alerte	Configurez une règle d'alerte pour créer automatiquement un ticket proactif lorsqu'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	incident est créé à partir d'une alerte qui possède un ou plusieurs éléments de base d'installation affectés. **Remarque :** Cette tâche est uniquement applicable si vous utilisez l'intégration Gestion des événements.
Configurer les flux de tickets proactifs	Automatisez les workflows pour la création de tickets proactifs afin d'améliorer votre efficacité opérationnelle et de répondre plus rapidement aux problèmes des clients. **Remarque :** Cette tâche est uniquement applicable si vous utilisez l'intégration Gestion des événements.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

- Utiliser Proactive Customer Service Operations
- Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal
- Créer un ticket pour une base d'installation à partir de la page d'accueil de Customer Service
- Afficher la base d’installation dans Espace de travail configurable de CSM
- Afficher les informations sur les produits vendus dans Espace de travail configurable de CSM

Proactive Customer Service Operations

Déclenchez de manière proactive les workflows de tickets et informez les clients de tout problème pour résoudre les problèmes plus rapidement et réduire le volume d'appels entrants.

Proactive Customer Service Operations vous permet de suivre les services digitaux vendus à vos clients et utilisés par ces derniers. C'est ce qu'on appelle la base d'installation.

Si vous repérez des interruptions de service au niveau de la base d'installation d'un client, vous pouvez créer un ticket de manière proactive pour l'en informer.

Ces tickets sont résolus et fermés de la même manière que ceux signalés par les clients. Lorsque plusieurs clients sont touchés, vous pouvez utiliser le processus de gestion des problèmes majeurs.

Vous pouvez également associer les informations d'une panne à un ticket pour tenir vos clients informés de l'impact de la panne et de l'état de la résolution. Cela donne également aux clients une visibilité sur les perturbations prévues du service, ce qui améliore la transparence et réduit le nombre de tickets signalés par le client.

Vos clients peuvent utiliser le Customer Service Portal pour afficher les tickets proactifs que vous avez ouverts en leur nom, ainsi que toutes les pannes associées à leur base d'installation, et interagir avec vous en utilisant le ticket proactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_itom) assure une intégration entre Gestion du service clientèle et la console Event Management d'IT Operations Management. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Event Management.

Avant de commencer

Rencontrez vos personnes concernées pour définir vos besoins. En fonction de ces besoins, vous pouvez activer un des deux modules d'extension suivants : Proactive Customer Service Operations ou Proactive Customer Services with Event Management.

Remarque :
le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management offre toutes les fonctionnalités du module d'extension Proactive Customer Service Operations, ainsi que des fonctionnalités supplémentaires issues de la console Event Management d'IT Operations Management.

Informations sur l'activation

Pour activer le module d'extension Proactive Customer Service Operations, activez le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops).

Pour activer le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management, activez le module d'extension Proactive Customer Services with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).

Pour obtenir des instructions détaillées sur la mise en route de Proactive Customer Service Operations, consultez Configurer Proactive Customer Service Operations.

Information associée

Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs

Configurer la base d'installation

Suivi des pannes pour la base d'installation

Offrez une visibilité sur les pannes actuelles ou à venir qui affectent la base d'installation d'un client pour améliorer la transparence et réduire le nombre de tickets signalés par le client.

Définition des pannes

Une panne désigne une période pendant laquelle un service offrant de la valeur à un client n'est pas disponible ou connaît des problèmes de performance.

Un client peut rencontrer les types de pannes suivants :

- Panne imprévue : panne causée, par exemple, par des problèmes de matériel ou de réseau.
- Panne planifiée : panne causée par une maintenance planifiée ou une mise à niveau.
- Dégradation : problème affectant un service, mais n'entraînant pas de perturbation de ce service.

Vue d'ensemble du suivi des pannes

Informez les clients de manière proactive des interruptions de service planifiées ou non planifiées en associant les pannes à un ticket. Ce faisant, vos clients sont conscients de l'impact de la panne et ont une visibilité sur l'état de résolution. Ils peuvent ensuite utiliser ces informations pour évaluer l'impact commercial de différents types de pannes sur une période donnée et calculer les éventuelles rétrofacturations, si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les pannes sont généralement créées automatiquement lorsqu'une alerte est créée pour un service ou par des prestataires de services lorsqu'ils travaillent sur un incident.

Une panne spécifie le type de panne, le service impacté ainsi que l'heure de début et de fin. Plusieurs services utilisés par un client peuvent être associés à une panne.

Rôles

En tant que gestionnaire des problèmes majeurs ou du service client, vous pouvez créer, associer et suivre toutes les pannes liées à un ticket. Les gestionnaires du service client peuvent également consulter les rapports d'impact sur l'entreprise par type de panne.

En tant qu'agent de service clientèle, vous pouvez afficher toutes les pannes associées au ticket.

Vos clients peuvent afficher les informations de la panne sur le Customer Service Portal.

Informations sur l'activation

Cette fonctionnalité nécessite le module d'extension Proactive Customer Service Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops).

Information associée

- Associer une panne à un ticket principal
- Créer une panne à partir d'un ticket principal
- Suivre les pannes pour les éléments de base d'installation
- Tableau de bord Proactive Customer Service - Avancé
- Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal

Intégration à Event Management

Créez des tickets de manière proactive à partir d'alertes manuellement ou via l'automatisation. Suivez les comptes et l'état de l'intégrité des éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte afin de mieux corréler les problèmes des clients et de fournir des réponses plus rapidement.

Gestion du service clientèle offre une intégration à la console Event Management d'IT Operations Management. Cela vous permet d'améliorer l'expérience utilisateur en décomposant les silos qui existent entre les processus et les systèmes utilisés par le service client en première ligne et par les équipes des opérations du back-office. En surveillant les problèmes et en créant des tickets de manière proactive, vous disposez d'une longueur d'avance sur vos clients et vous pouvez résoudre les problèmes plus rapidement.

Les opérateurs du Centre d'opérations réseau (NOC) surveillent les alertes depuis l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Surveiller l'intégrité du service .

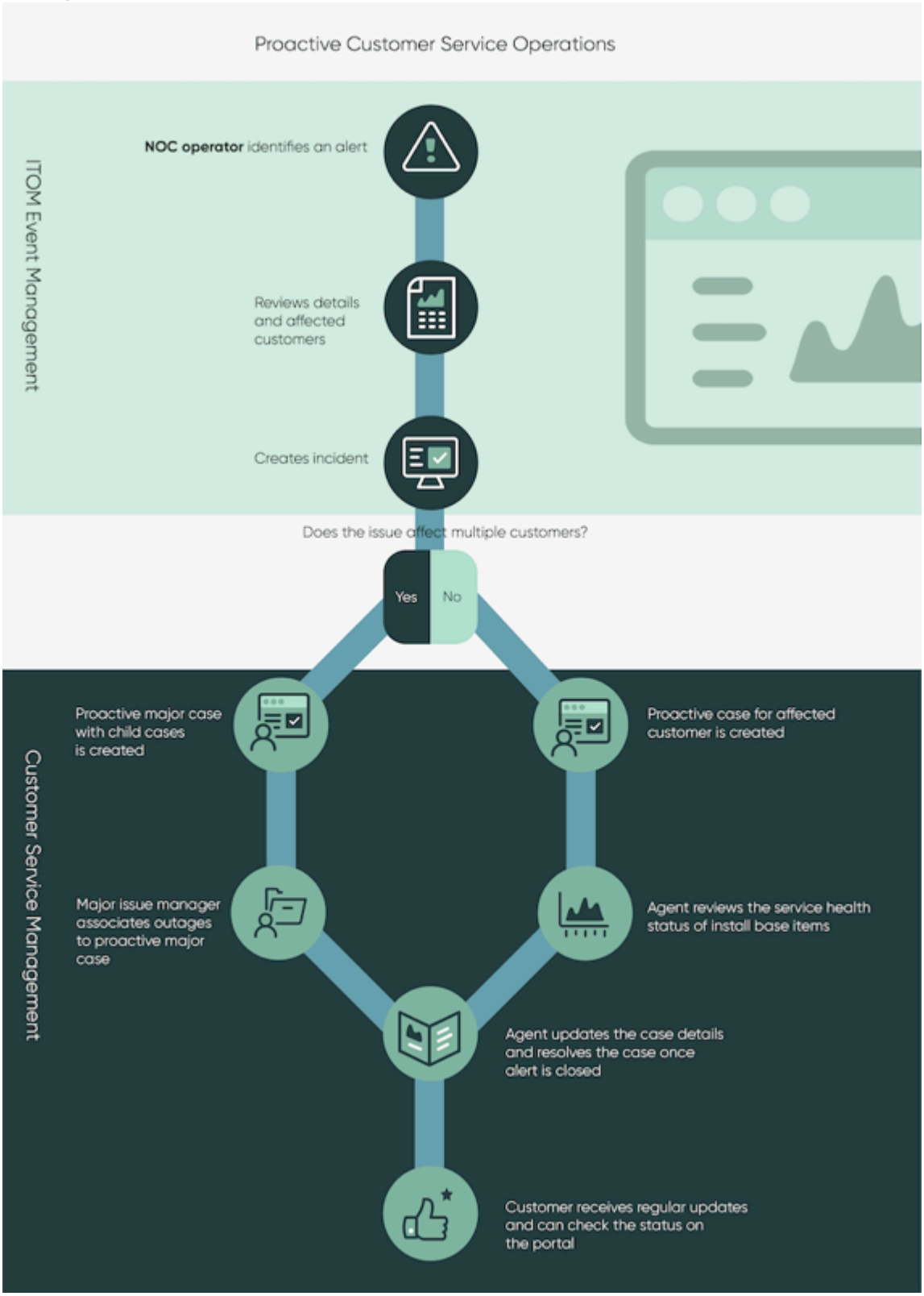
Lorsqu'ils sont alertés d'une interruption de service, ils peuvent identifier les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés et créer un ticket que le service client pourra examiner. Le service client peut afficher la liste des clients concernés et les avertir.

Les agents et gestionnaires du service client peuvent également suivre l'état de l'intégrité du service des éléments de base d'installation pour un compte afin de fournir une assistance plus rapide et plus précise aux clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Proactive Customer Service Operations with Event Management



Découvrez Proactive Customer Service Operations with Event Management dans le didacticiel vidéo suivant.

Remarque :
cette vidéo a été enregistrée dans la version New York.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

Pour activer le module d'extension Proactive Customer Service Operations avec Event Management, activez le module d'extension Proactive Customer Service avec Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).

État de l'intégrité du service pour la base d'installation

Consultez l'état de l'intégrité de la base d'installation d'un client en temps réel. Corréler les problèmes des clients à l'intégrité opérationnelle de leur base d'installation afin de fournir des réponses plus éclairées à vos clients.

Vue d'ensemble du suivi de l'intégrité du service

L'intégration entre Gestion du service clientèle et la console Event Management d'IT Operations Management vous permet de suivre l'état de l'intégrité du service de la base d'installation d'un client.

Lorsqu'un problème affecte un ou plusieurs éléments de base d'installation et qu'une alerte est créée, la sévérité de l'alerte est calculée dans Event Management. Elle est calculée selon les règles de calcul de l'impact des alertes. En fonction de la sévérité de l'alerte, l'état de l'intégrité de chaque élément de base d'installation est calculé. Les agents du service client peuvent consulter l'état de l'intégrité du service des éléments de base d'installation pour un compte ou un ticket dans Gestion du service clientèle.

Pour en savoir plus sur le mode de calcul de la gravité d'une alerte, consultez Calcul de l'impact de l'alerte .

Pour fournir l'état de l'intégrité du service pour un élément de base d'installation dans Gestion du service clientèle, les champs suivants sont mappés.

Champs Event Management pour le calcul des alertes

Event Management (em_impact_status table)	Gestion du service clientèle (sn_install_base_item table)
Service aux entreprises	Contexte de service
Identificateur d'élément	ID d'élément de configuration
Sévérité	État de l'intégrité

Remarque :
L'état de l'intégrité du service est affiché uniquement si l'élément de base d'installation est associé à la fois à un élément de configuration (CI) et à un contexte de service. Le contexte du service est le service aux entreprises associé au CI sous-jacent pour calculer l'impact dans Event Management. Pour plus d'informations sur les services aux entreprises, consultez la leçon 2 du guide de l'opérateur Event Management .

L'état de l'intégrité du service est affiché dans Gestion du service clientèle comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Alertes d'état de l'intégrité

Sévérité de l'alerte (Event Management)	État de l'intégrité du service dans les formulaires de compte et de ticket (Gestion du service clientèle)
Critique	Critique : les ressources ne sont pas fonctionnelles ou des problèmes critiques sont imminents.
Majeure	Majeur : la fonctionnalité majeure est gravement altérée ou les performances se sont dégradées.
Mineure	Mineur : une perte partielle et non critique de fonctionnalité ou une dégradation des performances s'est produite.
Warning	Avertissement : surveillance requise, même si la ressource est toujours fonctionnelle.
Info	Normal : pas de sévérité. Une alerte est créée. La ressource est toujours fonctionnelle.
Effacer	Normal
Vide/Null	Non disponible

Pour plus d'informations sur la gravité des alertes, consultez la leçon 1 du guide de l'opérateur de gestion des événements .

Rôles

En tant qu'administrateur système, configurez les vues de formulaire pour ajouter les champs **Contexte de service**, **État de l'intégrité** et **Dernière mise à jour de l'état de l'intégrité** aux formulaires pertinents.

En tant qu'agent du service client, vous pouvez consulter l'état de l'intégrité du service des éléments de base d'installation sur le formulaire de compte ou de ticket.

Informations sur l'activation

Cette fonctionnalité nécessite le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).

Information associée

Intégration à Event Management

Configurer les vues de formulaire pour Proactive Customer Service Operations

Suivre l'intégrité du service des éléments de base d'installation dans Agent Workspace

Activez Proactive Customer Service Operations.

Activez le module d'extension Proactive Customer Service pour utiliser Proactive Customer Service Operations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Proactive Customer Service Operations est disponible uniquement pour les clients disposant d'une licence pour l'application Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour activer le module d'extension Proactive Customer Service Operations, activez le module d'extension Proactive Customer Service Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops). Ce module d'extension est inactif par défaut.

Remarque :
il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .

L'activation de ce module d'extension installe également les modules d'extension Major Issue Management, Customer Service Install Base Management, Customer Service with Service Management, Customer Service Case Action Status et Task-Outage Relationship.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.snc.proactive_cs_ops.
3. Cliquez sur **Activer**.

Activez Proactive Customer Service Operations with Event Management.

Activez le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management pour utiliser Proactive Customer Service Operations with Event Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Proactive Customer Service Operations with Event Management est disponible uniquement pour les clients disposant d'une licence pour l'application Gestion du service clientèle.

Pour activer le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management, activez le module d'extension Proactive Customer Service with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom). Ce module d'extension est inactif par défaut.

Remarque :
il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .

L'activation de ce module d'extension active également les modules d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops) et Event Management (com.glideapp.itom.snac).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.snc.proactive_cs_itom.
3. Cliquez sur **Activer**.

Configurer les vues de formulaire pour Proactive Customer Service Operations

Configurez la mise en page du formulaire et les listes connexes pour les différentes vues des formulaires de ticket, d'élément de base d'installation et de compte pour afficher les champs dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Certains champs des formulaires peuvent être ajoutés uniquement si vous avez activé le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management. Ceci est indiqué dans la table suivante.

Procédure

1. Accédez à **Customer Service**.
2. Ajoutez les champs suivants aux formulaires et aux listes connexes selon vos besoins.

Configurer les vues de formulaire

Formulaire	Procédure
Ticket	**a.** Cliquer sur **Tickets** > **Proactif**. **b.** Ajoutez le champ **Proactif** à la vue **Ticket proactif** et **Espace de travail**, ainsi qu'à d'autres vues selon vos besoins : ▪ **Proactif** ▪ **Alerte** **Remarque :** le champ **Alerte** est disponible uniquement si vous avez activé le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management. **c.** **Remarque :** cela s'applique uniquement si vous avez activé le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management. Ajoutez les champs suivants à la liste connexe **Éléments de base d'installation affectés**, aux vues **Ticket proactif** et **Espace de travail**, ainsi qu'à d'autres vues selon vos besoins. ▪ **État de l'intégrité** ▪ **Dernière mise à jour de l'état de l'intégrité**
Compte	**Remarque :** cela s'applique uniquement si vous avez activé le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management. **a.** Cliquer sur **Client** > **Comptes**. **b.** Ajoutez les champs suivants à la liste connexe **Éléments de base d'installation** pour les vues **Ticket** et **Espace de travail**, ainsi qu'à d'autres vues selon vos besoins. ○ **État de l'intégrité** ○ **Dernière mise à jour de l'intégrité**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire	Procédure
Élément de base d'installation	**Remarque :** cela s'applique uniquement si vous avez activé le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management. **a.** Cliquer sur **Produits** > **Éléments de base d'installation**. **b.** Ajoutez le champ **Contexte de service** aux vues **Par défaut** et **Espace de travail**.

Activer une règle d'alerte pour créer automatiquement un ticket proactif à partir d'une alerte

Configurez une règle d'alerte pour créer automatiquement un ticket proactif lorsqu'un incident est créé à partir d'une alerte qui possède un ou plusieurs éléments de base d'installation affectés.

Avant de commencer
Rôle requis : evt_mgmt_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche est uniquement applicable si vous utilisez l'intégration Gestion des événements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des événements** > **Règles** > **Gestion des alertes**.
2. Cliquez sur **Créer un ticket proactif**.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Lorsqu'un incident est créé à partir d'une alerte contenant des éléments de base d'installation affectés, un ticket est créé automatiquement. Le numéro de ticket est ajouté au champ **Ticket** du formulaire d'alerte.

Configurer les flux de tickets proactifs

Automatisez les workflows pour la création de tickets proactifs afin d'améliorer votre efficacité opérationnelle et de répondre plus rapidement aux problèmes des clients.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche est uniquement applicable si vous utilisez l'intégration Gestion des événements.

Configurez le Flow Designer pour automatiser les prochaines étapes du traitement d'un ticket proactif. Vous pouvez automatiser le fait qu'un ticket proactif soit proposé pour un ticket principal ou qu'il soit promu directement à un ticket principal. S'ils sont promus directement à un ticket principal, les tickets enfants sont créés automatiquement lorsque plusieurs clients sont touchés.

Si un seul compte est affecté, vous pouvez aussi automatiser l'association d'un compte et d'un contact principal à un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Flux de tickets proactifs**.
2. Cliquez sur le flux **Traiter les tickets proactifs créés à partir d'alertes**.
3. Cliquez sur le flux secondaire **Traiter les tickets proactifs pour les comptes uniques et multiples**.
4. Dans le champ **État du ticket principal**, définissez l'état initial du ticket principal pour plusieurs comptes. Par défaut, ce champ est défini sur **Aucun**. En fonction de votre sélection, le ticket proactif est à l'état **Proposé**, **Accepté** ou **Aucun**. Si vous définissez l'état sur **Accepté**, les tickets enfants sont créés automatiquement.
5. Dans le champ **Seuil de comptes affectés**, saisissez le nombre de comptes affectés requis pour qu'un ticket proactif soit admissible au traitement des tickets principaux.
   La valeur par défaut est 2.
6. Cochez la case **Traiter le ticket pour compte unique** pour associer le compte et le contact principal au ticket si un seul compte est affecté.
   Cela s'applique également si plusieurs éléments de base d'installation du même compte sont affectés.
7. Cliquez sur **Terminé**.

Configurer Customer Service Solutions Platform Analytics

Activez Customer Service Solutions Platform Analytics pour afficher des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables, qui améliorent vos processus business.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Customer Service, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Performance Analytics pour des tâches de configuration

Tâche	Description
Activer Performance Analytics for Customer Service Management	Activez le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) pour ajouter des enregistrements de configuration Performance Analytics à votre instance.
Passer en revue les sources d'indicateurs	Examinez les sources d'indicateurs fournies pour vous assurer qu'elles correspondent à la structure de table de votre application Customer Service.
Passer en revue les indicateurs	Passez en revue les indicateurs fournis pour vous assurer que les mesures que vous voulez évaluer sont suivies.
Passer en revue les sources de répartition	Passez en revue les sources de répartition fournies pour vous assurer qu'elles correspondent à votre structure de table et incluez les éléments souhaités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Passer en revue les répartitions	Passez en revue les répartitions pour vous assurer que vous pouvez filtrer les scores en fonction des éléments appropriés.
Collecter des données	Exécutez une seule fois la collecte de données historiques pour collecter les scores sur des données existantes, et activez la collecte de données planifiée pour commencer à collecter automatiquement les scores sur de nouvelles données.
Afficher Centre d'analyse	Affichez le Centre d'analyse pour les indicateurs pour lesquels vous avez collecté des données afin de commencer à explorer vos scores.
Afficher les tableaux de bord	Affichez les tableaux de bord fournis pour obtenir une vue d'ensemble de vos scores et afficher plusieurs mesures dans un seul emplacement.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Configurer Solution Platform Analytics pour Analytique en libre-service pour service client

Exécutez les diagnostics, passez en revue et personnalisez les composants, puis commencez à collecter des données.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Un administrateur Now Platform doit avoir installé les modules d'extension de pack de contenu ou l'application ServiceNow Store pour cette Solution Platform Analytics.

Procédure

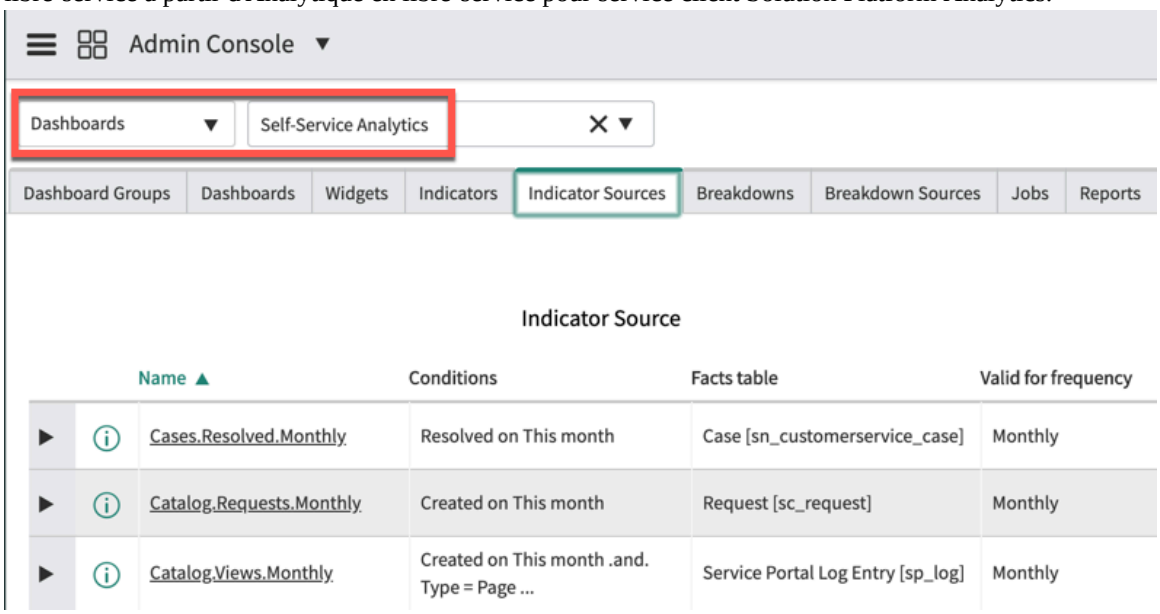
1. Exécutez tous les diagnostics sur tous les enregistrements, comme décrit dans Diagnostics d’Analyse des performances .
   Ces diagnostics peuvent intercepter les disparités entre la configuration de vos Solutions Platform Analytics et vos tables.
2. Accédez à la **Analyse des performances** > **Console d'administration**.
3. Cliquez sur le lien **Tableaux de bord** dans la vignette **Explorer et gérer**.
4. Vérifiez les noms des tableaux de bord qui ont été installés avec l'analytique en libre-service Solution Platform Analytics.
5. Ouvrez l'onglet **Sources d'indicateurs**.
6. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Platform Analytics :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Filtrez les sources d'indicateur sur le nom de tableau de bord.

Example
Cette capture d'écran affiche les sources d'indicateurs filtrées sur le tableau de bord Analytique en libre-service à partir d'Analytique en libre-service pour service client Solution Platform Analytics.



b. Passez en revue la table de faits, les conditions et la fréquence des sources d'indicateurs par rapport à la structure de données sur votre propre instance.

> **Important :**
> Portez une attention particulière aux champs d'horodatage tels que Résolu ou Créé qui sont référencés dans le champ **Conditions**. Vous devrez peut-être utiliser des champs d'horodatage différents.

c. Si nécessaire, ouvrez une source d'indicateur et apportez des corrections.

d. Si vous modifiez un enregistrement de source d'indicateur, accédez à la liste connexe des indicateurs et passez en revue le champ **Conditions** pour chaque indicateur.
La modification de la source de l'indicateur peut également affecter les conditions supplémentaires sur les indicateurs individuels.

7. Si vous avez modifié les champs d'horodatage dans n'importe quelle source d'indicateur, changez également les scripts Analyse des performances associés.
Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les scripts Analyse des performances .

8. Ouvrez l'onglet Sources de répartition.

9. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Platform Analytics :

   a. Filtrez les sources de répartition sur le nom du tableau de bord.

   b. Passez en revue les conditions sur la source de répartition, comme décrit dans Examiner les sources de répartition .

10. Accédez à la **Analyse des performances** > **Tâches**.

11. Configurez et exécutez la tâche historique pour cette Solution Platform Analytics, collecte de données d'analytique en libre-service [SSA].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivez la procédure dans Exécuter une collecte de données historiques pour un Solution Platform Analytics .

12. Modifiez et activez la tâche de collecte de données planifiée pour cette Solution Platform Analytics, collecte de données d'analytique en libre-service [SSA].
Suivez la procédure dans Planifier une collecte de données pour Solution Platform Analytics .

Information associée

Solutions Platform Analytics pour Analytique en libre-service pour service client

Analyse en libre-service

Activer le Solution Platform Analytics pour Analytique en libre-service pour service client

Activez les modules d'extension de pack de contenu ou l'application ServiceNow Store pour la Solution Platform Analytics.

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 sous-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez Activer votre abonnement Analyse des performances .

Remarque :
Les données pour les onglets Communautés et Virtual Agent sur le tableau de bord Analytique en libre-service sont générées lorsque le module d'extension Communities (com.sn_communities) et le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) sont activés respectivement.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Self-Service Analytics for Customer Service (com.snc.pa.self_service_analytics_csm).
3. Installez l'application.
Lorsque vous installez cette application, vous activez également les modules d'extension suivants :
   - Customer Service (com.sn_customerservice)
   - Self-Service Analytics PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
   - Self-Service Analytics Core (com.snc.self-service_analytics_core)

Information associée

Liste des modules d'extension (Paris)

AdministrerGestion du service clientèle

Utilisez différents outils et fonctionnalités pour administrer l'application Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités et applications pour l'administration Gestion du service clientèle

Fonctionnalité ou application	Description
Messagerie instantanée anonyme	Avec la messagerie instantanée anonyme, les consommateurs peuvent discuter avec un agent du service consommateur sans se connecter au Portail de service consommateur.
Actions Gestion du service clientèle Studio de workflow	Utilisez les actions du Flow Designer comme blocs de construction pour créer des processus de gestion Customer Service Management.
Séparation de domaine et Gestion du service clientèle	Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.
Points d'extension dans Gestion du service clientèle	Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés dans l'application Customer Service Management.
Autorisations de produit de la base de connaissances	L'application Knowledge Product Entitlements permet aux administrateurs de désigner les bases de connaissances et les articles de la base de connaissances que les clients peuvent consulter depuis le Customer Service Portal.
Limiter l'accès à la base de connaissances aux utilisateurs internes	Limitez l'accès aux informations d'une base de connaissances aux utilisateurs internes.
Tests de démarrage rapide pour Gestion du service clientèle	Utilisez les tests de démarrage rapide pour valider la fonctionnalité CSM après avoir apporté des changements de configuration, tels que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application.
Routage et affectation des tickets de service client	La fonctionnalité d'acheminement des tickets utilise des règles de correspondance et d'affectation pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis les acheminer vers des agents du service client.
Console d'affectation	Les gestionnaires du service client peuvent utiliser la console d'affectation pour afficher une liste d'agents, évaluer les compétences et la disponibilité, et affecter des tâches de manière efficace et intelligente.
Notes de gestion spéciale	Utilisez l'application Special Handling Notes pour créer des notes attirant l'attention de l'utilisateur sur des informations importantes concernant les enregistrements individuels.
Escalade de compte et de ticket	Utilisez la fonctionnalité d'escalade pour mettre en évidence des tickets ou comptes spécifiques et attirer l'attention sur les problèmes importants des clients.
Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket	Utilisez la fonctionnalité d'état de l'action du ticket pour indiquer l'état des tickets dans la liste Ticket. Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités et applications pour l'administration Gestion du service clientèle (suite)

Fonctionnalité ou application	Description
	agents peuvent facilement identifier les tickets qui nécessitent une attention particulière et hiérarchiser rapidement leur travail.
Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs	Major Issue Management permet de communiquer avec les clients dans le cadre de problèmes qui ont un impact sur une audience plus large. Utilisez cette fonctionnalité pour identifier de manière proactive les clients touchés, leur fournir des informations et gérer le processus de résolution.
Fermer automatiquement les tickets du service client	Ferme automatiquement les tickets à l'état Résolu si les clients ne prennent aucune mesure.
AdministrerCustomer Contracts and Entitlements	Les gestionnaires du service client peuvent effectuer des tâches pour gérer les contrats de service, les lignes de contrat et les droits.

Messagerie instantanée anonyme

Les consommateurs peuvent discuter via la messagerie instantanée avec un agent du service consommateur sans se connecter au Consumer Service Portal.

À partir de Portail de service consommateur, les utilisateurs invités peuvent cliquer sur le lien **de messagerie instantanée** dans l'en-tête du portail pour lancer une session de messagerie instantanée avec un agent du service consommateur. Cliquer sur ce lien ouvre un formulaire qui demande des informations de base, y compris le nom d'utilisateur, l'adresse e-mail et le type de problème. Lorsque le formulaire est terminé et soumis, une demande de discussion par messagerie instantanée est créée et acheminée vers la file d'attente de l'agent approprié en fonction du type de problème sélectionné. Une fois que l'agent affecté accepte la demande, une session de messagerie instantanée est établie. Si nécessaire, l'agent peut créer un enregistrement de consommateur ou un ticket pour l'utilisateur invité, ou transférer la session à un autre agent.

Configurer la messagerie instantanée anonyme

La configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée anonyme implique les étapes suivantes.

1. Activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).
2. Modifiez le créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme par défaut ou créez un nouveau créateur d'enregistrement.
3. Créez une règle de correspondance pour chaque file d'attente d'agent.
4. Configurez les propriétés de la messagerie instantanée anonyme.
5. Si nécessaire, modifiez les actions de connexion pour fournir la fonctionnalité souhaitée aux agents du service consommateur dans les conversations de la messagerie instantanée. La fonctionnalité de messagerie instantanée anonyme comprend ces actions : **Créer un ticket pour l'invité** et **Créer un consommateur et un ticket pour l'invité**. Pour plus d'informations, consultez Administrer les actions de connexion .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de la messagerie instantanée anonyme

La fonctionnalité de messagerie instantanée anonyme nécessite deux modules d'extension qui sont activés dans le cadre du module d'extension Consumer Service Portal :

- Anonymous Connect Support (com.glide.connect.anonymous_support) : active la fonctionnalité de messagerie instantanée anonyme pour Connect.
- Connect Support Routing (com.glide.connect.support.routing) : achemine les demandes du support de Connect vers la file d'attente de messagerie instantanée appropriée.

Créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme

Le formulaire utilisé pour demander des informations à un utilisateur invité est un créateur d'enregistrement configurable basé sur la table Interaction consommateur (sn_customerservice_customer_interaction), qui est une nouvelle table de la version Istanbul. Lorsqu'un utilisateur invité soumet le formulaire, les informations fournies sont stockées sous la forme d'un enregistrement dans la table Interaction client. Cet enregistrement est utilisé pour acheminer la demande de messagerie instantanée.

Le créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme par défaut, **Que pouvons-nous faire pour vous aider ?**, se trouve à l'adresse **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**. Il s'agit d'un créateur d'enregistrement public. Vous pouvez modifier ce créateur d'enregistrement ou créer le vôtre. Si vous choisissez de créer le vôtre, consultez la section 3 de l'article Making a record producer and catalog item public on a CMS page [KB0551300] (Rendre un créateur d'enregistrement et un élément de catalogue publics sur une page CSM). Vous devez également définir la propriété `glide.sc.use_user_criteria` sur **faux**.

Pour en savoir plus, consultez Créateur d'enregistrement .

Acheminement de la messagerie instantanée anonyme

Les informations fournies par l'utilisateur invité facilitent l'acheminement et fournissent également le contexte de la demande à l'agent du service consommateur. La demande de discussion par messagerie instantanée est acheminée vers la file d'attente de l'agent approprié en fonction du type de problème sélectionné. Pour les demandes de messagerie instantanée anonyme, l'acheminement utilise des règles de correspondance. Créez une règle de correspondance pour chaque file d'attente et liez une demande de discussion par messagerie instantanée à une file d'attente de messagerie instantanée en fonction du type de problème sélectionné. Les règles de correspondance pour la messagerie instantanée anonyme sont basées sur la table Interaction client.

Les règles de correspondance suivantes sont fournies :

- Connexion anonyme - Assistance liée à la facturation
- Connexion anonyme - Assistance liée aux commandes
- Connexion anonyme - Assistance liée aux produits

Ces règles sont basées sur les sélections dans le champ **Type de problème** du créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme par défaut.

Propriétés de la messagerie instantanée anonyme

Deux propriétés sont liées à la fonctionnalité de messagerie instantanée anonyme. Définissez ces propriétés pour limiter le nombre de demandes de messagerie instantanée créées par les utilisateurs invités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la messagerie instantanée anonyme

Propriété	Description
connect.support.max_guest_sessions_per_hour	Limitez le nombre maximal de conversations d'invités créées au cours de la dernière heure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 200 • Emplacement : **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Propriétés**
connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message	Message affiché à l'utilisateur quand la limite du taux pour les conversations d'invités est dépassée. • Type : chaîne • Valeur par défaut : La messagerie instantanée des invités n'est pas disponible, réessayez plus tard. • Emplacement : **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Propriétés**

Information associée

Créateur d'enregistrement

Support de Connexion

Routage et affectation des tickets de service client

Modifier le créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme

Modifiez le créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme par défaut pour recueillir les informations souhaitées auprès des utilisateurs invités.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce créateur d'enregistrement demande des informations à un utilisateur invité sur le Consumer Service Portal et stocke ces informations sous la forme d'un enregistrement dans la table Interaction consommateur (sn_customerservice_customer_interaction). L'enregistrement est ensuite utilisé pour acheminer la demande de discussion par messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Que pouvons-nous faire pour vous aider ?**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Modifiez le créateur d'enregistrement selon vos besoins, y compris les variables de la liste connexe **Variables**.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un créateur d'enregistrement pour consigner les incidents .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une règle de correspondance pour la messagerie instantanée anonyme

Créez une règle de correspondance pour chaque file d'attente d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une demande de discussion par messagerie instantanée est liée à une file d'attente de messagerie instantanée basée sur le type de problème sélectionné.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Acheminement et affectation** > **Règles de correspondance**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour la règle de correspondance.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez **Interaction client**.
5. Dans le champ **Conditions**, utilisez le créateur de condition pour créer les conditions suivantes.

Créer des conditions avec le générateur de conditions

Champ	Opérateur	Valeur
Canal	est	Messagerie instantanée
Catégorie	est	Sélectionnez l'une des catégories créées pour les utilisateurs anonymes pour définir un problème sur le créateur d'enregistrement : ○ Problème de produit ○ Problème de facturation ○ Problème de commande

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les propriétés de la messagerie instantanée anonyme

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent définir ces propriétés pour limiter le nombre de demandes de messagerie instantanée créées par les utilisateurs invités.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Propriétés**.
2. Définissez les propriétés suivantes.

Option	Description
Limitez le nombre maximal de conversations d'invités créées au cours de la dernière heure. (*connect.support.max_guest_sessions_per_hour*)	Limitez le nombre de demandes de messagerie instantanée des invités qui peuvent être créées dans un délai d'une heure. La valeur par défaut est de 200.
Message affiché à l'utilisateur quand la limite du taux pour les conversations d'invités est dépassée. (*connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message*)	Le message qui s'affiche sur le Consumer Service Portal lorsque la limite du nombre de demandes de messagerie instantanée des invités a été atteinte.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Répondre à une demande de messagerie instantanée anonyme

Sélectionnez une demande de discussion par messagerie instantanée dans la file d'attente et répondez à la question ou au commentaire d'un utilisateur invité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Collaborer** > **Messagerie instantanée de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur l'onglet Assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque.
   L'onglet Assistance affiche les **Files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouvertes dans **Tickets**. Lorsqu'un consommateur entame une conversation d'assistance ou qu'un agent transfère une conversation vers une file d'attente, tout agent qui appartient à la file d'attente associée a la possibilité d'accepter la conversation. Un agent peut également demander de vous transférer directement une conversation.
3. Acceptez une conversation de l'une des façons suivantes.
   - Accepter une conversation à partir d'une file d'attente
   - Accepter une demande de transfert
4. Répondez à l'utilisateur invité et aidez-le à résoudre son problème.
   Par défaut, vos messages sont ajoutés à l'enregistrement de conversation sous la forme de commentaires et sont visibles pour l'utilisateur.

Que faire ensuite

Si nécessaire, vous pouvez créer un enregistrement de consommateur pour un utilisateur invité et créer un ticket du service consommateur à partir de la conversation pour suivre le problème. Vous pouvez également transférer la conversation à un autre agent ou à une autre file d'attente, ou escalader la conversation à une file d'attente plus prioritaire. Pour en savoir plus, consultez Support de Connect .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions Gestion du service clientèle Studio de workflow

Utilisez Studio de workflow des actions comme blocs de construction pour créer Gestion du service clientèle des processus business.

Actions CSM Studio de workflow

Action	Description
Obtenir un ticket	Récupérez un ticket à l'aide d'un numéro de ticket. Si plusieurs enregistrements sont trouvés, seul le premier est renvoyé.
Créer un ticket	Créez un ticket avec un ou plusieurs attributs. Cette action imite la structure de la table Ticket (sn_customerservice_case) et expose tous les champs présents sur la table Ticket.
Créer un ticket rapide	Créez un ticket à l'aide des attributs de client, de description, de canal, de priorité et de catégorie.
Créer une tâche sur le ticket	Créer une tâche de ticket et l'associer à un ticket (facultatif).
Mettez à jour le ticket.	Mettez à jour un ticket en fournissant la référence du ticket et les champs que vous voulez mettre à jour.
Affecter un ticket	Affectez un ticket à l'aide de règles de correspondance. Pour utiliser cette action, vous devez d'abord définir les règles de correspondance qui correspondent aux tickets avec des ressources (groupes d'affectation, agents).
Escalader le ticket	Demandez l'escalade du ticket. Cette action n'approuve pas automatiquement l'escalade. L'approbation est basée sur le modèle d'escalade sélectionné.
Escalader le compte	Demandez l'escalade du compte. Cette action n'approuve pas automatiquement l'escalade. L'approbation est basée sur le modèle d'escalade sélectionné.
Ajouter une note de travail à une tâche	Ajouter une note de travail à une tâche ou aux objets étendus d'une tâche (par exemple, un ticket ou une tâche de ticket).
Ajouter un commentaire à une tâche	Ajouter un commentaire à une tâche ou aux objets étendus d'une tâche (par exemple, un ticket ou une tâche de ticket).

Information associée

Concepteur de flux

Concepteur d'action

Séparation de domaine et Gestion du service clientèle

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion du service clientèle. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Domain Separation pour Gestion du service clientèle est conçu pour :

- **Les clients qui utilisent l'application dans un environnement séparé par domaine ou dans un environnement hybride**. Avec Domain Separation, un client peut accorder l'accès aux utilisateurs finaux (contacts et consommateurs) à d'autres entités en plus des tickets du service client. Par exemple, les contacts et les consommateurs peuvent accéder à des problèmes, des changements ou des projets. Les administrateurs peuvent synchroniser le modèle de compte CSM avec la structure de domaine et gérer la séparation des données pour les entités pour lesquelles la séparation des données basée sur le compte n'est pas activée.
- **Les fournisseurs de services gérés (MSP) qui utilisent l'application pour fournir une assistance client**. Dans ce scénario, un MSP peut fournir une assistance à plusieurs clients, lorsque des domaines sont nécessaires pour contenir tous les processus et données clients pertinents. Par exemple, un MSP qui assiste des clients pour des questions de facturation, de renouvellement de contrats ou d'autres opérations non liées aux services.
- **Les fournisseurs de services gérés qui proposent l'application comme un service que les clients peuvent fournir à leurs clients**. Dans ce scénario, un MSP peut offrir Gestion du service clientèle comme un service aux clients qui, à leur tour, utilisent l'application pour assister leurs clients finaux. Ce scénario nécessite une configuration supplémentaire en raison de la prise en charge des domaines pour certaines des entités de base de la plateforme telles que le modèle de produit.

Comment fonctionne Domain separation dans Gestion du service clientèle

Domain Separation pour Gestion du service clientèle aligne chaque compte client sur un seul domaine. Pour utiliser Domain Separation avec l'application, tous les comptes clients doivent être affectés à un domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le compte client est l'entité principale dans Gestion du service clientèle. Toutes les entités liées au compte, comme les contacts et les tickets, sont créées dans le même domaine que le compte. Cette règle s'applique également à toutes les entités dans les tickets du service client, y compris les adresses, les actifs et les contacts.

Lorsqu'un nouveau compte est créé, un domaine du même nom est également créé et affecté au compte. Toutes les entités connexes pour un compte, comme les contacts et les tickets, doivent résider dans le même domaine. Lorsqu'une entité connexe pour un compte séparé par domaine est créée, l'entité est affectée au domaine de compte.

Configuration de Domain Separation pour Gestion du service clientèle

Domain Separation pour Gestion du service clientèle nécessite le module d'extension domain separation. Contactez ServiceNow pour activer Domain Separation.

Domain Separation pour Gestion du service clientèle nécessite également l'activation de la propriété **csm_auto_account_domain_generation**. Cette propriété est installée avec Gestion du service clientèle et n'est disponible qu'une fois que le module d'extension domain separation est actif. Contactez ServiceNow pour activer cette propriété.

Lorsque la propriété **csm_auto_account_domain_generation** est activée, l'application Gestion du service clientèle crée automatiquement un domaine du même nom lorsqu'un compte est créé.

Remarque :
L'activation de la propriété **csm_auto_account_domain_generation** n'ajoute pas de domaines pour les comptes existants. Cela crée uniquement des domaines pour les comptes nouvellement créés. Ajouter des domaines pour les comptes existants nécessite un script de migration. Vous pouvez demander le script de migration à l'équipe des services professionnels ServiceNow.

Changements apportés aux tables Gestion du service clientèle

Domain Separation pour Gestion du service clientèle ajoute les champs **Domaine** et **Chemin de domaine** dans la table Compte [customer_account]. Ces champs ne sont pas exposés par défaut. Les clients peuvent personnaliser les listes et les formulaires pour afficher ces champs.

Domaines de comptes et entités connexes

Lors de la création d'entités connexes pour un compte, le domaine des entités connexes est défini sur le domaine du compte. Les entités connexes comprennent :

- Contacts
- Tickets
- Actifs
- Contrats
- Autorisations
- Adresses
- Profils sociaux
- Escalades
- Produits vendus
- Produits installés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Éléments de base d'installation
- Éléments de base d'installation affectés
- Produit vendu couvert

Changer le domaine d'un compte modifie également le domaine de toutes les entités connexes du compte.

Visibilité du domaine pour les agents et gestionnaires du service client

Les utilisateurs disposant des rôles d'agent du service client (sn_customerservice_agent) et de gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) doivent être affectés manuellement au domaine **TOP/MSP/Default**. Les agents et les gestionnaires ne peuvent pas voir les détails du ticket ou du compte tant qu'ils ne sont pas affectés au domaine **TOP** .

Domain Separation pour l'escalade de ticket et de compte

Les enregistrements de modèle d'escalade et de sévérité d'escalade sont séparés par domaine. Par défaut, ces enregistrements résident dans le domaine global. Les utilisateurs peuvent configurer les formulaires de modèle d'escalade et de sévérité d'escalade pour afficher le champ **Domaine** et définir le domaine selon vos besoins.

Lorsqu'un enregistrement d'escalade est créé à partir d'un ticket ou d'un compte, il est créé dans le domaine du compte.

Séparation de domaine pour la configuration du ruban, la configuration de la recherche et vérification et les notes de gestion spéciale

Les configurations de vérification de ruban et de recherche et les notes de gestion spéciale prennent en charge la séparation de domaine en tant que tables séparées par processus.

Lors de l'insertion ou de la mise à jour d'un enregistrement pour les tables séparées par des processus, le champ d'application de domaine du sélecteur est prioritaire par conception avec le champ Remplacements [sys_override] sur les tables séparées par des processus. Pour plus d'informations, voir Administration des processus .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Domain Separation et relations d'entités

Dans Gestion du service clientèle, Domain Separation vous permet de contrôler davantage la visibilité et l'accès aux données à l'aide des relations de contact, de partenaire et parent-enfant.

Relations de comptes partenaires-clients

Dans les relations de comptes partenaires-clients, le compte partenaire peut voir les données dans le domaine du compte client. Lors de la mise en place d'une relation de compte, la direction de visibilité de domaine est **De > À**. Le compte dans le champ **De** contient le domaine du compte dans le champ **À**.

Lorsqu'un administrateur des partenaires crée un ticket pour un compte client, le ticket est créé dans le domaine du compte client afin que toutes les parties concernées puissent y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans les relations de comptes partenaires-clients où le compte client a des relations enfants, l'administrateur des partenaires peut créer un ticket pour le compte client, mais pas pour les comptes enfants. L'administrateur des partenaires peut uniquement créer des tickets pour le compte avec lequel la relation a été établie.

Relations de contact

Dans les relations de contact, le contact inclus dans la relation peut voir les données pour le domaine du compte spécifié.

Relations parents-enfants

La fonctionnalité de hiérarchie des comptes crée une relation parent-enfant entre des comptes. Cette relation est définie en sélectionnant le parent dans le champ **Compte parent** du formulaire de compte du compte enfant. La hiérarchie des domaines est également réalisée à l'aide du champ **Compte parent**. Dans les relations parents-enfants, les domaines parents peuvent voir les données dans les domaines enfants.

Pour assurer l'accès du compte enfant au compte parent, vous devez définir la visibilité du domaine. Accédez au compte enfant et définissez la visibilité dans la liste connexe Domaines de visibilité (sys_user_visibility) en connectant l'utilisateur au domaine.

Points d'extension dans Gestion du service clientèle

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés dans l'application Gestion du service clientèle.

Pour accéder aux points d'extension disponibles, saisissez **sys_extension_point.list** dans le navigateur d'application et appuyez sur **Entrée**. Cliquez sur le point d'extension souhaité pour afficher les détails de l'enregistrement.

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation exécutée est celle avec le numéro de commande le plus bas.

Gestion du service clientèle Points d'extension

Point d'extension	Description
`sn_customerservice.CSMService`	Définit la logique de valeur par défaut pour les objets de tickets. Disponible avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
`sn_customerservice.CSMCaseSync`	Utilisez ce point d'extension pour personnaliser la logique de synchronisation des tickets parents-enfants. Ce point d'extension peut être utilisé de deux façons : • Définir les conditions des enregistrements de tickets parents qui peuvent être pris en considération pour la synchronisation des tickets enfants. La fonctionnalité par défaut est basée sur la propriété système **sn_customerservice.parent_child_case_sync**. Les clients peuvent ajouter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Points d'extension (suite)

Point d'extension	Description
	des conditions supplémentaires à l'aide de ce point d'extension. • Personnalisez la logique de synchronisation des tickets parents-enfants en fonction de l'état du ticket enfant. Par défaut, si le ticket enfant est à l'état **Résolu**, **Fermé** ou **Annulé**, il n'y a aucune synchronisation du ticket parent. Ce point d'extension est utilisé par l'include de script `CSCaseSyncHelper` et est disponible avec le module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice). **Remarque :** Dans le système de base, la synchronisation des tickets parent-enfant n'est disponible que pour la table Ticket (sn_customerservice_case). Cette fonctionnalité doit être configurée pour les tables qui étendent la table Ticket.
`sn_majorissue_mgt.MajorCase`	Disponible avec le module d'extension Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).
`sn_action_status.NeedsAttentionAccessUtil`	Permet à chaque application de choisir les rôles d'utilisateur qui peuvent activer et désactiver le champ **À surveiller** sur un formulaire de ticket. Disponible avec le module d'extension État de l'action du ticket de Customer Service (com.snc.csm_action_status).
`sn_cs_sm.CSMChangeIntegrations`	Crée la logique de mappage du champ **Demande de changement** de l'enregistrement de ticket. Disponible avec le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations`	Crée la logique de mappage du champ **Incident** de l'enregistrement de ticket. Disponible avec le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations`	Crée la logique de mappage du champ **Problème** de l'enregistrement de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Points d'extension (suite)

Point d'extension	Description
	Disponible avec le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegration`	Crée la logique de mappage du champ **Demande** de l'enregistrement de ticket. Disponible avec le module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).
global.CSMRelationshipServiceEP	Créez des relations CSM avec des responsabilités. Disponible avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
global.CSMContentAccessEP	Crée la logique d'implémentation des ACL pour les opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD). Disponible avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
AddressMgmtExtensionPoint	Permet aux utilisateurs de personnaliser les qualificatifs de référence du champ d'emplacement dans la table Adresse de compte. Permet aux utilisateurs de créer une implémentation de ce point d'extension et de remplacer la fonction « getAccountLocationsRefQual ».

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Autorisations de produit de la base de connaissances

L'application Knowledge Product Entitlements permet aux administrateurs de désigner les bases de connaissances et les articles de la base de connaissances que les clients peuvent consulter depuis le Customer Service Portal.

Limitez l'accès aux éléments suivants sur le Customer Service Portal :

- Les bases de connaissances et les articles de la base de connaissances pour les produits que la société d'un client a achetés.
- Les bases de connaissances et les articles de la base de connaissances pour lesquels la société d'un client dispose d'autorisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module d'extension Knowledge Product Entitlements (com.snc.kb_product_entitlements) doit être activé pour utiliser cette application. L'installation de ce module d'extension ajoute le champ **Produits associés** aux formulaires de base de connaissances et de connaissances. Les informations de connaissances disponibles sur le portail client se limitent aux produits sélectionnés dans ce champ.

Des contrôles supplémentaires sont disponibles avec l'activation des propriétés qui vous permettent de :

- Limiter l'accès aux bases de connaissances en fonction des autorisations du produit.
- Activer l'accès si aucun produit n'est spécifié dans les champs **Produits associés**.

Ajouter un produit associé à une base de connaissances ou à un article de la base de connaissances

Ajoutez un produit à une base de connaissances ou à un article de la base de connaissances à l'aide du champ **Produits associés** du formulaire correspondant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Pour accéder aux bases de connaissances et aux articles associés à un produit, un utilisateur doit avoir un accès en lecture ou en contribution et le produit doit être inclus dans le compte de l'utilisateur en tant qu'actif. Pour plus d'informations sur les actifs, consultez Configurer des actifs.

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**
   - **Connaissances** > **Articles** > **Tout**
2. Sélectionnez la base de connaissances ou l'article de la base de connaissances souhaité.
3. Ajoutez un ou plusieurs produits dans le champ **Produits associés**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Définir les propriétés des autorisations de produit de la base de connaissances

Définissez diverses propriétés pour permettre aux clients d'accéder aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances sur le Customer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Droits des produits de la base de connaissances** > **Propriétés**.
2. Définissez les propriétés suivantes comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Activer le contrôle d'accès aux bases de connaissances en fonction des autorisations du produit	Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à toutes les bases de connaissances liées aux produits pour lesquels ils disposent d'autorisations.
Autoriser l'accès aux bases de connaissances avec related_products vide	Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à toutes les bases de connaissances même si aucun produit n'a été spécifié dans le champ **Produits associés** du formulaire de base de connaissances.
Activer le contrôle d'accès aux articles de la base de connaissances en fonction des autorisations du produit	Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à tous les articles de la base de connaissances liés aux produits pour lesquels ils disposent d'autorisations.
Autoriser l'accès aux articles de la base de connaissances avec related_products vide	Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à tous les articles de la base de connaissances même si aucun produit n'a été spécifié dans le champ **Pro duits associés** du formulaire de connaissances.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Limiter l'accès à la base de connaissances aux utilisateurs internes

Limitez l'accès aux informations d'une base de connaissances aux utilisateurs internes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les articles d'une base de connaissances sont à la disposition des utilisateurs internes, comme les agents du service client, et des utilisateurs externes (clients et partenaires). Si les articles d'une base de connaissances sont destinés uniquement aux utilisateurs internes, l'administrateur système peut restreindre l'accès en personnalisant le formulaire de base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Cliquez sur la base de connaissances souhaitée.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
4. Sélectionnez **Impossible de contribuer** dans la colonne Disponible et déplacez-le dans la colonne Sélectionné.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Sur le formulaire de base de connaissances sélectionné, cliquez sur la liste connexe **Impossible de contribuer**.
7. Cliquez sur **Modifier**.
8. Cliquez sur **Tous les contacts du client** dans la colonne de gauche et déplacez-le dans la colonne de droite.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide pour Gestion du service clientèle

Les tests de démarrage rapide font partie d'Automated Test Framework (ATF). Utilisez ces tests pour valider que l'application Gestion du service clientèle fonctionne toujours après une modification de configuration, telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application.

Un test de démarrage rapide est un test ou une suite de tests installé avec les données de démonstration d'une application. Vous pouvez utiliser les tests de démarrage rapide comme modèles pour créer vos propres tests et suites de tests qui garantissent une exécution réussie avec les données spécifiques à votre instance.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des tests de démarrage rapide, consultez les rubriques suivantes :

- Tester vos applications avec l'ATF
- Quick start tests
- Mise en route des tests de démarrage rapide

Suites de tests et tests CSM

Les suites de tests CSM et les tests sont répertoriés dans les tables ci-dessous.

- CSM : suite de tests de gestion des tickets
- Suite de tests de l'espace de travail configurable CSM
- CSM : types de ticket - Plainte
- CSM : types de tickets - Embauche
- CSM : suite de tests du tableau de bord des opérations
- CSM suite de tests du portail
- Décisions guidées : suite de tests ATF Meilleure action suivante
- Suite de tests TC : Communications ciblées
- Tests Walkup Experience CSM

Modules d'extension

Tous les tests de démarrage rapide Gestion du service clientèle nécessitent l'activation du module d'extension Données de démonstration pour Gestion du service clientèle (com.snc.customerservice.demo). Certains tests de démarrage rapide nécessitent également l'activation des modules d'extension suivants :

- Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)
- Case Playbook for Complaints (sn_complaint)
- Case Playbook for Onboarding (sn_onboarding)
- Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- CSM Contributor User (com.snc_csm_contributor_user)
- CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)
- Service clientèle du ménage (com.snc.household)
- Gestion du service clientèle pour Orders (com.snc.csm.order)
- Portail de service clientèle (com.glide.service-portal.customer-portal)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Service clientèle avec Gestion des requêtes (com.sn_cs_sm_request)
- Service clientèle avec Gestion des services (com.sn_cs_sm)
- Expérience de décisions guidées (com.snc.guided_decisions_playbook_experience)
- Décisions guidées - Meilleure action suivante (com.snc.next_best_action)
- Gestion des problèmes majeurs (com.sn_majorissue_mgt)
- Opérations du service clientèle proactif avec Gestion des événements (com.snc.proactive_cs_itom)
- Skill Determination (com.snc.skill_determination)
- Action UX ATF (com.glide.ux.atf_action)
- Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

CSM : suite de tests de gestion des tickets

Test	Description	Version
CSM : créer un ticket de produit	Créez un ticket pour un produit.	Madrid
CSM : affecter un ticket à un agent	Créez un ticket et affectez-le à un agent de service clientèle.	Madrid
CSM : affecter des actifs sur un ticket	Affectez un actif à un ticket.	Madrid
CSM : attribuer une autorisation	Affectez une autorisation à un ticket.	Madrid
CSM : escalader un compte	Escaladez un compte.	Madrid
CSM : escalader un ticket	Escaladez un ticket.	Madrid
CSM : créer des notes de gestion spéciale	Créez des notes de gestion spéciale pour un ticket.	Madrid
CSM : fermer un ticket	Fermez un ticket.	Madrid
CSM : enregistrement du temps	Enregistrez le temps passé sur un ticket.	Madrid
CSM : créer un CHG à partir d'un ticket	Créez l'enregistrement d'un changement à partir d'un ticket.	Madrid
CSM : créer un incident à partir d'un ticket	Créez un enregistrement d'incident à partir d'un ticket.	Madrid
CSM : créer un ticket de commande	Créez un ticket pour une commande. **Remarque :** Nécessite Gestion du service clientèle pour Orders.	Madrid
CSM : créer un ticket de commande en tant que client à partir du portail CSM	Créez un ticket de commande en tant que client à partir de Portail de service clientèle.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests de gestion des tickets (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Portail de service clientèle nécessaire. Nécessite également que le test soit exécuté en tant qu'administrateur.	
CSM : créer un problème à partir d'un ticket	Créez un enregistrement de problème à partir d'un ticket.	Madrid
CSM : créer un ticket proactif par un opérateur NOC	Vérifiez si un ticket proactif a été créé. **Remarque :** Nécessite Opérations du service clientèle proactif avec Gestion des événements.	New York
CSM : l'employé crée un ticket au nom d'un client	En tant qu'employé ayant le rôle de contact proxy (sn_customerservice_proxy_contact), créez un ticket à partir du portail en libre-service pour le compte d'un client. **Remarque :** Nécessite CSM Extension for Proxy Contacts.	New York
CSM : test de règle de détermination des compétences de type Recherche	Créez une règle de détermination des compétences de type Recherche. **Remarque :** Nécessite Skill Determination.	New York
CSM : le gestionnaire crée une demande au nom d'un client à partir du portail CSM	En tant qu'utilisateur avec le rôle de gestionnaire de ticket, créez un ticket pour le compte d'un client à partir de Portail de service clientèle. **Remarque :** Nécessite Intégration des demandes Service clientèle.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests de gestion des tickets (suite)

Test	Description	Version
CSM : test de règle de détermination des compétences de type Simple	Créez une règle de détermination des compétences de type Simple. **Remarque :** nécessite Skill Determination.	New York
CSM : enregistrer un nouveau type de ticket	Enregistrez un type de ticket et vérifiez que l'enregistrement est créé.	Orlando
CSM : le chef de projet crée un projet pour un compte	Le chef de projet crée un projet pour un compte. **Remarque :** nécessite Gestion des projets Client.	Orlando
CSM : le chef de projet identifie le contact du projet	Le chef de projet identifie les clients pour un projet. **Remarque :** nécessite Gestion des projets Client.	Orlando
CSM : le chef de projet crée la tâche du projet et l'affecte à un client	Le chef de projet crée la tâche du projet et l'affecte à un client. **Remarque :** nécessite Gestion des projets Client.	Orlando
CSM : créer un ticket à partir du projet	Créez un ticket à partir d'un projet.	Orlando
CSM : créer un ticket à partir de la tâche du projet	Créez un ticket à partir de la tâche d'un projet.	Orlando
CSM : créer une tâche à partir du ticket	Créez une tâche de ticket à partir d'un ticket.	Orlando
CSM : création d'une demande pour le client par un agent	En tant qu'agent de service clientèle, créez une demande pour un client. **Remarque :** Nécessite Intégration des demandes Service clientèle.	Orlando
CSM : l'agent crée des tickets à partir d'un projet	En tant qu'agent de service clientèle, créez un ticket à partir d'un projet.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests de gestion des tickets (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : nécessite Gestion des projets Client.	
CSM : l'agent crée des tickets à partir d'une tâche de projet	En tant qu'agent de service clientèle, créez un ticket à partir de la tâche d'un projet. **Remarque :** nécessite Gestion des projets Client.	Orlando
CSM : l'agent crée des demandes de changement pour un projet	En tant qu'agent de service clientèle, créez une demande de changement pour un projet.	Orlando
CSM : créer un ticket majeur et ses tickets enfants	Créez un ticket majeur et les tickets enfants connexes pour les comptes clients dans la liste des destinataires. **Remarque :** Nécessite Gestion des problèmes majeurs.	Orlando
CSM : test de règle de détermination des compétences de type Avancée	Créez une règle de détermination des compétences de type Avancée. **Remarque :** Nécessite Skill Determination.	Orlando
CSM : contrats de service couverts dans le cadre du produit vendu	Créez des produits vendus et des contrats de service et associez des contrats de service à un produit vendu. Vérifiez l'association entre les contrats actifs et le produit vendu. **Remarque :** Nécessite Gestion de la base d'installation Service clientèle.	Orlando
AWA : créer un nouveau canal de service	Créez un nouveau canal de service dans l'application	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests de gestion des tickets (suite)

Test	Description	Version
	Affectation de travail avancée. **Remarque :** nécessite Affectation de travail avancée pour CSM.	
CSM-ITOM : créer des tickets enfants pour un ticket majeur proactif	Créez un ticket enfant pour un ticket majeur proactif à l'aide de la liste des destinataires. **Remarque :** Nécessite Opérations du service clientèle proactif avec Gestion des événements.	Orlando
CSM : créer une panne à partir d'un ticket	Validez si la panne nouvellement créée est liée à un ticket.	Paris
CSM : créer un produit vendu pour un ménage	Créez un produit vendu pour un ménage et son membre. **Remarque :** nécessite Gestion de la base d'installation Service clientèle et Service clientèle Household avec la fonctionnalité **Charger les données de démonstration** activée.	Quebec
CSM : afficher l'état d'intégrité d'un élément de base d'installation à partir des pages Compte et Ticket	Valide la fonctionnalité du bouton **Actualiser l'intégrité de la base d'installation** sur les pages d'enregistrement Compte et Ticket.	Quebec
CSM : affecter une tâche de ticket à un agent de tâche de ticket	L'agent de service clientèle crée et affecte une tâche de ticket à un agent de tâche de ticket.	Rome
CSM : l'agent de tâche de ticket affiche la tâche de ticket affectée	Vérifie que l'agent de tâche de ticket peut afficher une tâche de ticket affectée.	Rome
CSM : l'agent de tâche de ticket termine la tâche affectée	L'agent de tâche de ticket termine une tâche de ticket affectée.	Rome
CSM : signaler un écart de connaissances à partir d'un ticket dans Espace de travail d'agent	Vérifiez qu'un écart de connaissances lié à un ticket a été signalé dans Espace de travail d'agent.	Rome

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests de gestion des tickets (suite)

Test	Description	Version
CSM : créer un ticket à l'aide de l'API « Create a case (POST) »	Créez un ticket à l'aide de l'API « Create a case (POST) ». **Remarque :** Nécessite l'affectation d'un enregistrement d'authentification utilisateur au champ **Authentification de base** à l'étape 1 de l'ATF.	Rome
CSM : interroger un ticket à l'aide de l'API « Query a case (GET) ».	Interrogez un ticket à l'aide de l'API « Query a case (GET) ». **Remarque :** Nécessite l'affectation d'un enregistrement d'authentification utilisateur au champ **Authentification de base** à l'étape 1 de l'ATF.	Rome
CSM : création d'un nouvel OSP par un gestionnaire OCS	Vérifiez qu'un nouveau fournisseur de service sous-traité (OSP) est créé par le gestionnaire interne OCS. **Remarque :** Requiert Service clientèle sous-traité.	Rome
CSM : création de tickets par un agent OCS	Vérifiez qu'un agent de Service clientèle sous-traité est en mesure de créer un ticket. **Remarque :** Requiert Service clientèle sous-traité.	Rome
CSM : Gérer les emplacements des profils de consommateurs	Créez et gérez des emplacements de consommateurs, puis associez-les aux profils de consommateurs.	Washington DC
CSM : Partager des adresses entre les comptes	Implémentez des adresses réutilisables des comptes afin de prendre en charge des opérations clients et modèles économiques complexes.	Washington DC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests de l'espace de travail configurable CSM

Test	Description	Version
Espace de travail CSM : workflow de création de tickets	Teste la création d'un enregistrement de ticket par un gestionnaire du service client dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.	Xanadu
Espace de travail CSM : workflow de suivi des tickets	Teste la demande d'informations auprès d'un client par un gestionnaire du service client dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.	Xanadu
Espace de travail CSM : workflow de signalement d'un écart de connaissances	Teste la création d'une tâche relative aux commentaires de la base de connaissances pour un enregistrement de ticket par un gestionnaire du service client dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.	Xanadu
Espace de travail CSM : workflow de résolution de ticket	Teste la résolution d'un enregistrement de ticket par un gestionnaire du service client dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.	Xanadu
Espace de travail CSM : créer un incident à partir d'un ticket	Teste la création d'un enregistrement d'incident à partir d'un enregistrement de ticket par un gestionnaire du service client dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.	Xanadu
Espace de travail CSM : créer un problème à partir d'un ticket de l'espace de travail	Teste la création d'un enregistrement de problème à partir d'un enregistrement de ticket par un gestionnaire du service client dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.	Xanadu
Espace de travail CSM : créer un changement normal à partir d'un ticket	Teste la création d'un enregistrement de changement à partir d'un enregistrement de ticket par un gestionnaire du service client dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.	Xanadu
Espace de travail CSM : création de tickets à partir de la liste Tous les tickets	Teste la création d’un ticket à partir de la liste Tous les tickets par un gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) dans l’espace de travail configurable CSM/FSM.	Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests de l'espace de travail configurable CSM (suite)

Test	Description	Version
Espace de travail CSM : création de tickets à partir de la liste Mes tickets	Teste la création d'un ticket à partir de la liste Mes tickets par un gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.	Yokohama
Espace de travail CSM : création de tickets à partir de la liste de mes tickets ouverts	Teste la création d'un ticket à partir de la liste Mes Ouverts par un gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.	Yokohama
Espace de travail CSM : création d'interactions à partir de la liste Mes interactions	Teste la création d'un enregistrement d'interaction à partir de la liste Mes interactions par un gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.	Yokohama

CSM : types de ticket - Plainte

Test	Description	Version
Créer un ticket de réclamation	Testez qu'un utilisateur peut créer un ticket de type réclamation dans la table sn_complaint_case.	Paris
Escalader un ticket de réclamation	Testez qu'un utilisateur peut escalader un ticket de type réclamation dans la table sn_complaint_case.	Paris

CSM : types de tickets - Embauche

Test	Description	Version
Créer un ticket d'embauche	Teste qu'un utilisateur peut créer un ticket de type intégration dans la table sn_onboarding_case.	Paris
Escalader un ticket d'embauche	Teste qu'un utilisateur peut créer un ticket de type intégration dans la table sn_onboarding_case.	Paris

CSM : suite de tests du tableau de bord des opérations

Test	Description	Version
awa_admin_operations_dashboard	Vérifiez si l'utilisateur disposant du rôle awa_admin est en mesure	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests du tableau de bord des opérations (suite)

Test	Description	Version
	d'afficher le menu Affectation de travail avancée sur le tableau de bord des opérations, ainsi que les interactions non affectées et les modules d'éléments de tâches non affectés.	
awa_manager_operations_dashboard	Vérifiez si l'utilisateur disposant du rôle awa_manager est en mesure d'afficher le menu Affectation de travail avancée sur le tableau de bord des opérations, ainsi que les interactions non affectées et les modules d'éléments de tâches non affectés.	Orlando

CSM suite de tests du portail

Test	Description	Version
CSM : créer un ticket de produit en tant que client à partir du portail CSM	Créez un ticket de produit en tant que client à partir de Portail de service clientèle. **Remarque :** Nécessite Portail de service clientèle. Nécessite également que le test soit exécuté en tant qu'administrateur.	Madrid
CSM : créer un ticket de produit en tant que partenaire à partir du portail CSM	Créez un ticket de produit en tant que partenaire à partir de Portail de service clientèle. **Remarque :** Nécessite Portail de service clientèle. Nécessite également que le test soit exécuté en tant qu'administrateur.	Madrid
CSM : rechercher sur la Page d'accueil	Rechercher des informations depuis Portail de service clientèle. La recherche inclut les tickets, les articles de connaissances et les threads de la communauté.	New York
CSM : mettre à jour un profil de support	Mettez à jour le profil d'un contact depuis Portail de service clientèle.	New York
CSM : fournir les informations demandées sur un ticket	Depuis Portail de service clientèle, le contact peut fournir les	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM suite de tests du portail (suite)

Test	Description	Version
	informations pour un ticket demandées par l'agent.	
CSM : accepter la solution proposée sur le ticket	Acceptez une solution proposée pour un ticket de Portail de service clientèle.	New York
CSM : fournir des commentaires sur une enquête	Fournissez des commentaires sur une enquête après la fermeture d'un ticket à partir de Portail de service clientèle.	New York
CSM : afficher toutes les notifications de bureau	Affichez toutes les notifications de bureau spécifiques à Gestion du service clientèle.	Orlando
CSM : afficher les publications sur le portail CSM	Affichez les publications sur le portail Gestion du service clientèle.	Orlando
CSM : créer un contact sur le portail CSM	Créez des contacts sur le portail Gestion du service clientèle.	Orlando
CSM : valider les widgets de panne sur le portail CSM	Valide différents types de pannes ainsi que les widgets correspondants affichés sur la page d'accueil de Portail de service clientèle et sur la page Base d'installation.	Quebec
CSM : créer un ticket à partir du portail en tant que contributeur consommateur	Crée un ticket client à partir du portail par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur de contributeur du consommateur (sn_customerservice.consumer_contributor). **Remarque :** Requiert Emplacement de l'entreprise, Service clientèle Household et CSM Contributor User.	Rome
CSM : créer un ticket à partir du portail en tant que Contributeur du compte	Crée un ticket client à partir du portail par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur de contributeur du compte (sn_customerservice.account_contributor). **Remarque :** Requiert Emplacement de l'entreprise, Service clientèle Household et CSM Contributor User.	Rome

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM suite de tests du portail (suite)

Test	Description	Version
CSM : ajouter des parties associées au ticket et effectuer une action sur le ticket en tant que partie associée	Vérifiez la possibilité d'ajouter des parties associées au ticket et d'effectuer des actions sur le ticket en tant que parties associées via le portail CSM.	Rome

CSP suite de tests du portail

Test	Description	Version
CSP : créer un ticket de produit en tant que consommateur à partir du portail CSP	Créez un ticket de produit en tant que consommateur à partir de Portail de service consommateur. **Remarque :** Portail de service consommateur nécessaire. Nécessite également que le test soit exécuté en tant qu'administrateur.	Madrid
CSP : rechercher sur la Page d'accueil	Rechercher des informations depuis Portail de service consommateur. La recherche inclut les tickets, les articles de la base de connaissances et les fils de la communauté.	New York
CSP : mettre à jour un profil de support	Mettez à jour le profil d'un consommateur depuis Portail de service consommateur.	New York
CSP : enregistrer votre produit	Enregistrez un produit à partir de Portail de service consommateur.	New York
CSP : fournir les informations demandées sur un ticket	Depuis Portail de service consommateur, le consommateur peut fournir les informations pour un ticket demandées par l'agent.	New York
CSP : accepter la solution proposée sur le ticket	Acceptez une solution proposée pour un ticket de Portail de service consommateur.	New York
CSP : fournir des commentaires sur une enquête	Fournissez des commentaires sur une enquête après la fermeture d'un ticket à partir de Portail de service consommateur.	New York
CSP : afficher les publications sur le portail CSP	Affichez les publications sur Portail de service clientèle.	Orlando
CSP : créer un ticket de produit en tant que consommateur unifié interne à partir du portail CSP	Ce test vérifie la fonctionnalité de création d'un ticket de produit en tant que consommateur unifié	Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSP suite de tests du portail (suite)

Test	Description	Version
	interne à partir du portail CSP conjointement avec les modules d'extension Service clientèle et Portail de service consommateur, à l'aide du module d'extension de données de démonstration Gestion du service client (CSM).	
CSP : créer un ticket de produit en tant que consommateur unifié externe à partir du portail CSP	Ce test vérifie la fonctionnalité de création d'un ticket de produit en tant que consommateur unifié externe à partir du portail CSP conjointement avec les modules d'extension Service clientèle et Portail de service consommateur, à l'aide du module d'extension de données de démonstration Gestion du service client (CSM).	Yokohama

Décisions guidées : suite de tests ATF Meilleure action suivante

Test	Description	Version
Valider la liste de meilleures actions suivantes – Décisions guidées	Valide la liste des meilleures actions suivantes recommandées en fonction des règles configurées.	San Diego
Valider le classement des meilleures actions suivantes - Décisions guidées	Valide la liste des meilleures actions suivantes recommandées en fonction des règles configurées.	San Diego

Suite de tests TC : Communications ciblées

Test	Description	Version
TC : créer une liste de destinataires	Créez une liste de destinataires avec les paramètres requis. Vérifiez la nouvelle liste des destinataires dans la liste connexe « Destinataires ».	Orlando
TC : créer une publication	Créez une publication. La publication est publiée en fonction de la date de publication ; vérifiez qu'un utilisateur dans la liste des destinataires reçoit la publication.	Orlando

Tests Walkup Experience CSM

Test	Description	Version
CSM Walkup : enregistrez-vous en tant qu'utilisateur Walkup,	En tant qu'utilisateur Walkup, effectuez un enregistrement,	Rome

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests Walkup Experience CSM (suite)

Test	Description	Version
examinez la file d'attente et envoyez une enquête	examinez la file d'attente et envoyez des commentaires via une enquête. **Remarque :** Ce test fonctionne lorsque l'emplacement de Seattle, disponible avec les données de démonstration, est disponible.	

CSM : tests de Gestion de projet client

Test	Description	Version de mise en production
CSM PPM : création de tickets à partir du workflow du projet	En tant qu'agent de service clientèle, créez un ticket à partir d'un enregistrement de projet CSM dans Espace de travail configurable de CSM.	Yokohama
CSM PPM : workflow de création de tickets à partir de la tâche du projet	En tant qu'agent de service clientèle, créez un ticket à partir d'un enregistrement de tâche de projet CSM dans Espace de travail configurable de CSM.	Yokohama

Routage et affectation des tickets de service client

La fonctionnalité d'acheminement des tickets utilise des règles de correspondance et d'affectation pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis les acheminer vers des agents du service client.

Cette vidéo couvre divers aspects de la configuration pour l'acheminement et l'affectation, y compris la création de règles d'affectation, la console d'affectation et l'affectation de travail avancée.

Vue d'ensemble

Créez une ou plusieurs règles de correspondance qui établissent des conditions spécifiques qu'un ticket doit remplir avant d'être acheminé vers un agent. Ensuite, utilisez une règle d'affectation pour acheminer ces tickets vers des agents en fonction de leur connaissance des produits et de leur disponibilité. Vous pouvez également invoquer l'API MatchingRuleProcessor pour exécuter les règles de correspondance et renvoyer une liste d'utilisateurs (sys_ids).

Règles de correspondance

Les règles de correspondance sont basées sur deux ensembles définis de conditions : un ensemble qui identifie des attributs de ticket spécifiques et un autre ensemble qui identifie les ressources d'agent les plus adaptées pour gérer les tickets avec ces attributs. Les règles de correspondance sont créées à l'aide du formulaire de règle de correspondance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour identifier les attributs de ticket, sélectionnez une table qui stocke le type de tâche (par exemple, la table Ticket) et utilisez ensuite un créateur de condition pour créer une ou plusieurs conditions qu'un ticket doit remplir avant d'être acheminé. Par exemple, vous pouvez créer des conditions pour un compte et un produit spécifiques ou pour un produit et un niveau de priorité spécifiques.

Pour identifier une ressource d'agent, utilisez l'une des méthodes de correspondance des ressources suivantes :

- **Simple** : sélectionnez le nom de la ressource dans une liste d'utilisateurs.
- **Avancé** : créer des conditions qui filtrent les ressources d'agent disponibles. Ces conditions peuvent être basées sur le rôle d'utilisateur, le groupe d'agents, les compétences spécifiques, la charge de travail ou la disponibilité des agents.
- **Scripté** : créez un script personnalisé pour identifier les ressources d'agent.

Une autre méthode de correspondance des ressources, Critères de sélection, peut être utilisée afin de créer une règle de correspondance avec des critères de correspondance sélectionnés pour l'utiliser avec la console d'affectation.

Règles d'affectation

Utilisez les règles d'affectation pour affecter automatiquement les tâches aux utilisateurs et aux groupes. Créez une règle d'affectation pour une règle de correspondance en sélectionnant le lien connexe **Créer une règle d'affectation** sur le formulaire Règle de correspondance. Lorsque les conditions de la règle de correspondance sont remplies, un ticket peut être acheminé vers un utilisateur ou un groupe à l'aide de la règle d'affectation. La règle d'affectation s'applique uniquement si la tâche n'est pas déjà affectée à un autre utilisateur ou groupe.

Remarque :
les règles de correspondance et les règles d'affectation sont des enregistrements indépendants sans synchronisation. Si vous modifiez le composant **S'applique à** de la règle de correspondance, cela ne sera pas reflété dans la règle d'affectation.

Lorsque vous créez une règle d'affectation, vous sélectionnez les éléments suivants :

- La table du type de tâche et des conditions qui doivent être remplies avant l'affectation de la tâche.
- L'utilisateur ou le groupe auquel la tâche est affectée.

Sinon, vous pouvez créer un script pour personnaliser davantage la règle d'affectation.

Information associée

Module de règles d'affectation

Invoquer l'API MatchingRuleProcessor

Après avoir créé une ou plusieurs règles de correspondance, vous pouvez invoquer l'API MatchingRuleProcessor et exécuter les règles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

- Vous pouvez appeler le moteur de correspondance à l'aide de la méthode `processAndGetCandidates` de la classe `matchingRuleProcessor`.
  Passez-y l'enregistrement de tâche et le nombre de ressources. Vous obtenez alors un tableau de ressources sys_ids.
- Le système traite les règles de correspondance en fonction du nombre stocké dans le champ **Ordre d'exécution** pour chacune d'elles.
  Il en résulte une liste d'utilisateurs (sys_ids) que vous pouvez utiliser pour l'acheminement et l'affectation des tickets.

Correspondance inversée

La correspondance inversée utilise les mêmes règles de correspondance pour faire correspondre les tâches à une ressource plutôt que les ressources à une tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le moteur de correspondance des ressources peut associer des ressources et des tâches de deux façons :

- Directe : associe les ressources à une tâche
- Inversée : associe les tâches à une ressource

La même règle de correspondance peut être utilisée pour la correspondance directe et inversée.

Procédure

- Dans l'application Gestion du service clientèle, vous pouvez utiliser la correspondance inversée pour déterminer l'appel que le prochain agent disponible doit prendre.
- La correspondance inversée renvoie une liste de tickets sys_ids au lieu d'une liste d'utilisateurs sys_ids.
  La correspondance inversée vous permet également de limiter les tickets renvoyés à un ensemble spécifique.
  L'exemple suivant montre comment utiliser la correspondance inversée.

```
MatchingRuleProcessor.processAndGetCandidates(resource, taskLimit,
"sn_customerservice_case", "reverse", false, [<array of cases to consider>])
```

Limiter le nombre de tâches sys_ids renvoyées pour les règles de correspondance inversée

Les règles de correspondance inversée renvoient une liste de tickets sys_ids. Limitez le nombre de tickets renvoyés en configurant le nombre dans la propriété système reverse.matchingrule.entity.limit.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Recherchez la propriété système reverse.matchingrule.entity.limit.
3. Dans le champ Nombre, changez le nombre de tickets renvoyés.
   Le nombre par défaut est 30.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Si le nombre de tickets renvoyés est supérieur à la valeur indiquée dans la propriété système, la règle de correspondance inversée ne s'exécute pas pour les règles de correspondance scriptées et Critères de sélection.

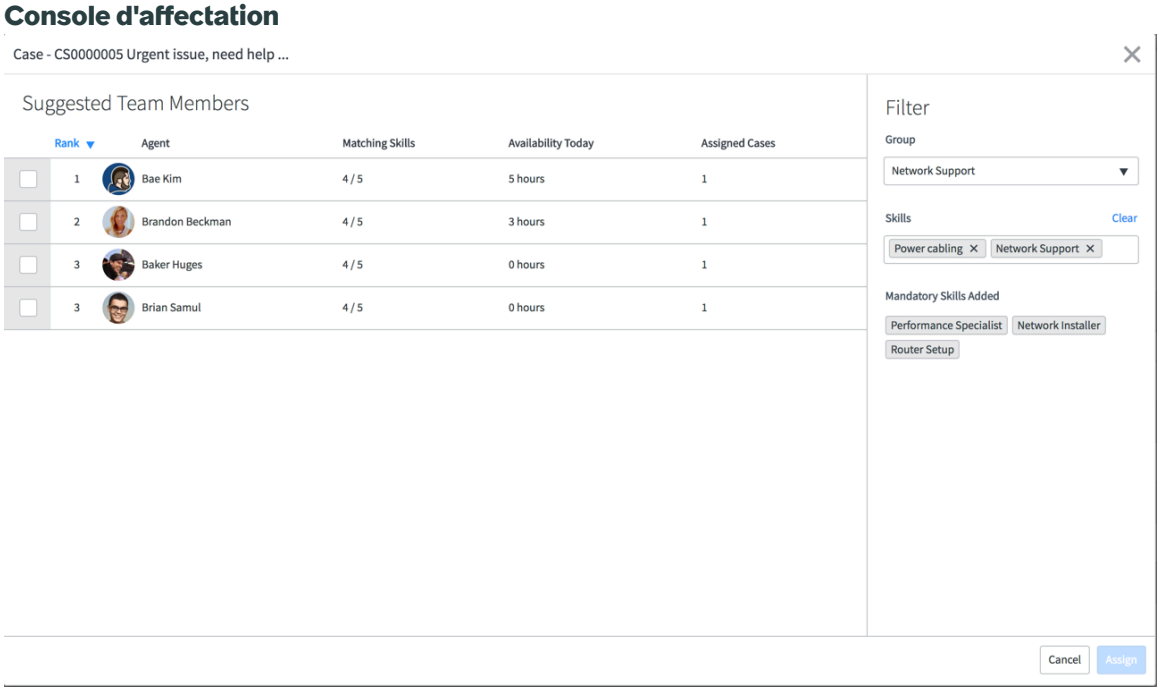
Vue d'ensemble d'Assignment Workbench

La console d'affectation permet aux gestionnaires du service client d'affecter des tâches aux agents de manière efficace et intelligente. La console utilise des critères configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global. Les gestionnaires peuvent consulter ces résultats et cliquer sur un bouton pour affecter une tâche.

La console d'affectation affiche toutes les informations pertinentes pour l'affectation des tâches, notamment :

- La liste des agents du groupe d'affectation des tâches.
- Les critères de correspondance utilisés pour évaluer les agents.
- Un classement global pour chaque agent du groupe d'affectation.
- Un filtre avec le groupe d'affectation actuel et les compétences identifiées pour la tâche, y compris toutes les compétences obligatoires.

Console d'affectation



Les agents sont classés par ordre croissant en partant de 1 en fonction des critères configurés pour la console. Plus le nombre de critères correspondants est élevé, plus l'agent est haut dans le classement. Lorsque les critères sont identiques pour deux agents, ces agents sont classés au même niveau. Placez la souris sur le classement d'un agent pour afficher les détails.

Utilisez le filtre pour changer le groupe d'affectation et pour ajouter ou supprimer des compétences. Les changements apportés au groupe d'affectation ou aux listes de compétences sont immédiatement répercutés dans la console :

- Changer le groupe d'affectation affiche une liste d'agents différente.
- Ajouter ou supprimer des compétences peut changer le classement des agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, les agents affichés dans la console d'affectation sont filtrés par les compétences de la liste **Compétences obligatoires ajoutées**, puis classés en fonction des autres critères de correspondance.

Remarque :
les agents ne peuvent pas ajouter ou supprimer des compétences obligatoires ou rendre une compétence facultative.

Configurer la console d'affectation

La configuration de la console d'affectation est stockée dans une règle de correspondance qui est basée sur le type de correspondance **Critères de sélection**. La configuration par défaut utilise la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket**, qui comprend trois des quatre critères de correspondance par défaut :

- Disponibilité aujourd'hui
- Compétences correspondantes
- Tickets affectés

La console calcule et affiche un classement global pour chaque agent du groupe en fonction de ces critères de correspondance. Vous pouvez modifier ou créer des critères de correspondance et la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket** selon vos besoins. Vous pouvez aussi créer votre propre configuration en suivant ces étapes :

1. Créez un ou plusieurs critères de correspondance.
2. Créez une règle de correspondance avec le type de correspondance **Critères de sélection**.
3. Ouvrez la nouvelle règle créée et ajoutez les critères de correspondance souhaités.

Si vous utilisez des compétences obligatoires, vous devez remplacer le critère **Compétences correspondantes** de cette règle de correspondance par le critère **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux compétences obligatoires requises pour un ticket.

Utiliser la console d'affectation

Accédez à la console d'affectation en cliquant sur l'icône Rechercher des agents (icône) en regard du champ **Affecté à** du formulaire de tâche.

Remarque :
l'état de l'enregistrement actuel détermine la disponibilité de l'icône Rechercher des agents. L'icône est disponible pour les enregistrements dont l'état est **Ouvert**, **En attente** ou **Annulé** et si l'utilisateur dispose de l'accès en écriture pour le champ **Affecté à**. L'icône n'est pas disponible pour les enregistrements dont l'état est **Nouveau** ou **Fermé**, ou lorsque le champ **Affecté à** est en lecture seule pour l'utilisateur actuel.

Trier la liste des agents en fonction de l'un des critères de correspondance en cliquant sur l'en-tête de colonne souhaité ; cela réorganise les agents suggérés en fonction des critères sélectionnés.

Sélectionnez un groupe d'affectation différent dans la liste **Groupe** du filtre. La liste des agents est mise à jour en fonction de la sélection. Si le groupe sélectionné ne contient aucun agent, un message vous invitant à sélectionner un autre groupe s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajoutez ou supprimez des compétences de la liste **Compétences** du filtre. Ces sélections sont répercutées dans la colonne **Compétences correspondantes**.

Les compétences définies comme étant obligatoires pour une tâche sont affichées dans la liste **Compétences obligatoires ajoutées**. Ces sélections sont également répercutées dans la colonne **Compétences correspondantes**. Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer des compétences de cette liste.

Sélectionnez un agent et cliquez sur **Affecter** pour affecter la tâche. La console se ferme et revient au formulaire de ticket. Le champ **Affecté à** est mis à jour avec l'agent sélectionné. Cliquez sur **Enregistrer** sur le formulaire de ticket pour enregistrer cette affectation.

Modules d'extension

Le module d'extension Assignment Workbench (com.snc.assignment_workbench) est activé dans le cadre de Gestion du service clientèle.

Le module d'extension Case Assignment Workbench Demo (com.snc.case_assignment_workbench_demo) fournit des données de démonstration pour la console.

Tables

Assignment Workbench ajoute les tables suivantes.

Tables de la console d'affectation

Table	Description
Critères de recherche [matching_dimension]	Stocke les critères de correspondance qui peuvent être utilisés afin de créer une configuration pour la console d'affectation.
Sélectionner des critères [matching_dimension_for_assignment]	Stocke les critères de correspondance pour les règles de correspondance de la configuration de la console d'affectation.
Règle de correspondance [matching_rule]	Stocke les règles de correspondance, y compris celles des configurations de la console d'affectation.

Rôles d'utilisateur

Assignment Workbench ajoute les rôles suivants.

Rôles de la console d'affectation

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Console d'affectation [assignment_workbench]	Permet aux agents du service client et du service consommateur d'accéder à la console d'affectation.	Utilisateur de compétence [skill_user]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés

Assignment Workbench ajoute les propriétés suivantes.

Propriétés de la console d'affectation

Propriété	Description
assignment_workbench.find.agents.title	Titre du bouton macro. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Rechercher des agents • **Emplacement** : **Acheminement et affectation** > **Propriétés**
assignment_workbench.new.window	Quand cette option est activée, ouvre la console d'affectation dans une nouvelle fenêtre. • **Type** : true | false • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Acheminement et affectation** > **Propriétés**
assignment_workbench_no_of_agents	Nombre d'agents par page. (Pour des performances optimales, n'utilisez pas plus de 50 agents/page.) • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : 30 • **Emplacement** : **Acheminement et affectation** > **Propriétés**

Information associée

Configurer la console d'affectation

Critères de correspondance pour l'affectation de ticket

La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global.

Trois critères de correspondances sont disponibles :

- **Correspondance simple** : crée une correspondance de un à un, par exemple en faisant correspondre le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire de l'emplacement d'une tâche.
- **Agrégat** : utilise une requête simple et renvoie un résultat agrégé. Pour le type Agrégat, sélectionnez une table et créez un filtre, puis sélectionnez un champ d'agrégat, comme le champ **Affecté à**. Ce type de requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
- **Scripté** : utilise une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

Plusieurs critères de correspondance sont fournis avec la console d'affectation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Disponibilité aujourd'hui** : la disponibilité est calculée en fonction du calendrier de travail de l'agent, du travail affecté et des congés personnels. Plus un agent est disponible, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes** : nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences requises pour le ticket. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** : calcule le nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences obligatoires. Le calcul consiste à filtrer tous les agents qui n'ont pas les compétences obligatoires et classe les agents restants. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.

> **Remarque :**
> si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux compétences obligatoires identifiées pour un ticket.

- **Tickets affectés** : nombre de tickets déjà affectés à cet agent. Plus les tickets affectés sont nombreux, plus la contribution au classement global de l'agent est faible.
- **Dernière affectation** : pour équilibrer le travail affecté, donnez la priorité aux agents en fonction de leur dernière tâche affectée.

Pour créer des critères de correspondance, sélectionnez le type et utilisez les champs associés à ce type pour générer la requête. Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.

Dans le cadre de la sélection des critères de correspondance pour la configuration de la console, vous pouvez spécifier les paramètres suivants pour chaque critère individuel :

- utilisation de classement et affichage
- méthode de classement
- poids du classement
- seuil
- actif/inactif

Utilisation de classement et affichage

Dans le champ **Utiliser pour**, spécifiez comment vous voulez que le critère de correspondance soit utilisé.

- Classement et affichage : utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
- Affichage uniquement : affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
- Classement uniquement : utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

Méthode de classement

Deux méthodes de classement sont disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Plus, c’est mieux : par exemple, il vaut mieux plus de disponibilité pour déterminer le classement des agents.
- Moins, c’est mieux : par exemple, il vaut mieux affecter moins de tickets pour déterminer le classement des agents.

Poids

Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, les critères de correspondance de la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket** ont un poids affecté de 10. Vous pouvez attribuer un poids plus élevé aux critères qui sont plus importants.

Seuil

Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Par exemple, définissez le seuil du critère des compétences correspondantes sur 3 si vous voulez afficher uniquement les agents qui ont au moins trois des compétences requises pour une tâche. Pour la disponibilité, définissez le seuil sur le nombre d'heures souhaité pour afficher uniquement les agents qui disposent de ce nombre minimum d'heures de travail disponibles. Vous pouvez définir le seuil dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Seuil**.

Actif/inactif

Plusieurs critères de correspondance peuvent être associés à la règle de correspondance qui détermine la configuration de la console d'affectation. Chaque critère individuel peut être défini sur Actif ou Inactif. Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous pouvez modifier la liste connexe **Sélectionner des critères** dans le formulaire Règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Actif**.

Calculer le classement des agents

La console d'affectation ajoute les valeurs des critères de correspondance ainsi que leur poids respectif et utilise ces valeurs pour déterminer le classement global des agents.

1. Calculez un nombre pour chaque critère.
2. Multipliez ce nombre par le poids du critère.
3. Divisez le résultat par le total de tous les poids des critères.
4. Répétez l'opération pour chaque critère et ajoutez les résultats.

L'exemple suivant montre comment le classement est déterminé pour un agent qui possède ces valeurs de critères de correspondance :

- Compétences correspondantes avec prise en charge des compétences obligatoires : 5/6
- Disponibilité aujourd'hui : 7 heures
- Tickets affectés : 2

Calculs :

- **Compétences correspondantes** : `2 / 3 = 0,666` (3 étant le nombre maximum de compétences).
- **Disponibilité aujourd'hui** : `7 / 8 = 0,875` (8 étant le nombre maximum d'heures).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tickets affectés** : `2 / 26 = 0,0769` (26 étant le nombre total de tâches dans la table).
- **Poids** : chaque critère de correspondance a un poids égal de 10

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Ce calcul est effectué pour chaque agent du groupe d'affectation. Les agents sont classés en fonction de la valeur de ce calcul, le nombre le plus élevé se plaçant en haut du classement.

Règles de correspondance pour l'affectation de ticket

Utilisez une règle de correspondance pour créer une configuration pour la console d'affectation.

La configuration de la console d'affectation est stockée dans une règle de correspondance qui est basée sur le type de correspondance **Critères de sélection**.

La configuration par défaut utilise la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket**, qui utilise trois des quatre critères de correspondance par défaut :

- Disponibilité aujourd'hui
- Compétences correspondantes
- Tickets affectés

Remarque :
si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux compétences obligatoires identifiées pour un ticket.

Vous pouvez personnaliser cette règle de correspondance pour qu'elle réponde à votre besoin spécifique de calcul des recommandations d'agent. Cette règle de correspondance peut également être utilisée pour l'affectation automatique si vous créez une règle d'affectation.

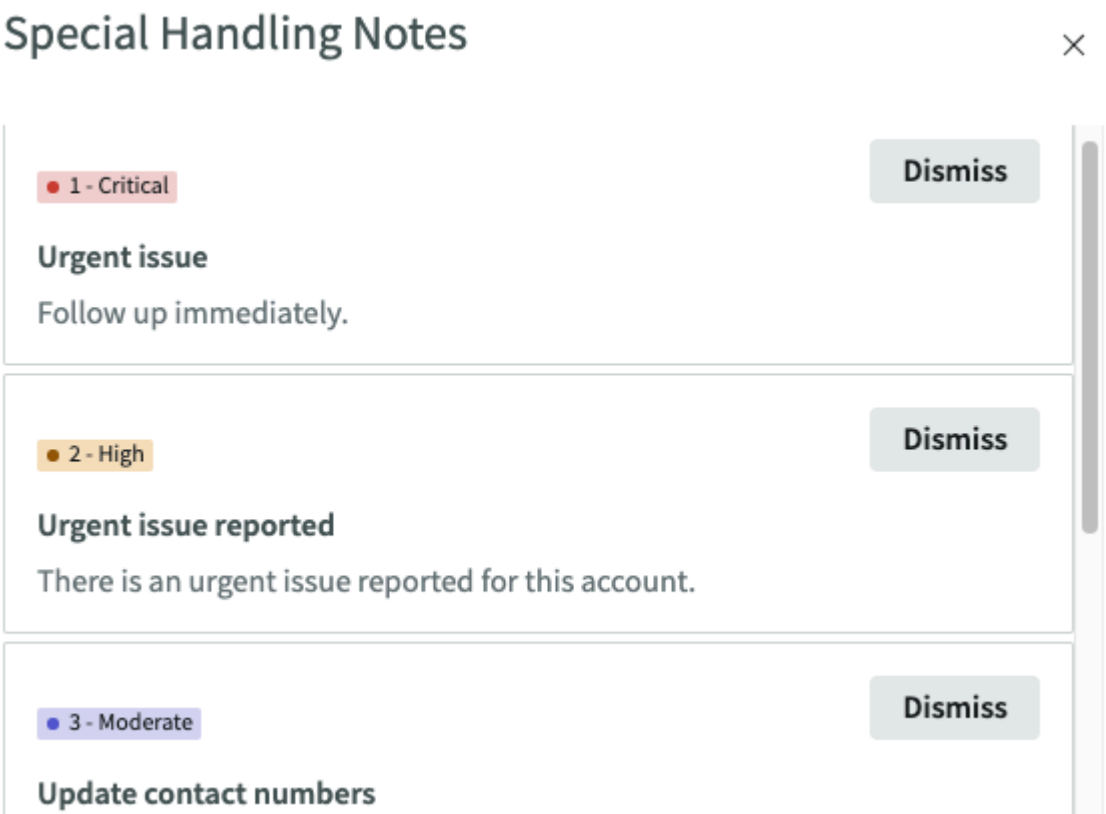
Notes de gestion spéciale

L'application Notes de gestion spéciale vous permet de créer des notes qui attirent l'attention de l'utilisateur sur des informations importantes sur des enregistrements individuels, tels qu'un enregistrement de ticket ou de compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notes de gestion spéciale dans l'espace de travail configurable CSM



Vous pouvez créer des notes de gestion spéciale pour des enregistrements spécifiques ou pour un ensemble d'enregistrements qui répondent à une ou plusieurs conditions. Vous pouvez également configurer cette application pour afficher les notes de gestion spéciale à partir d'enregistrements connexes, tels que le compte ou le produit associé à un ticket du service clientèle.

Important :
Utilisez des notes de gestion spéciale pour des circonstances particulières et non pour le workflow de traitement des tickets général. Il n'est pas recommandé d'avoir plus de 10 000 notes de gestion spéciale sur une instance. De plus, évitez les conditions complexes et utilisez la remontée pas à pas avec parcimonie lors de la création de notes de manipulation spéciale. Le fait d'avoir un grand nombre de notes avec des conditions complexes peut affecter le temps de chargement.

Configuration des notes de gestion spéciale

Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin peuvent configurer les tables d'entités souhaitées, telles que la table Ticket, pour utiliser des notes de gestion spéciale. Les notes de gestion spéciale peuvent être configurées pour s'afficher de la manière suivante :

- Dans une fenêtre contextuelle qui s'affiche lorsqu'un utilisateur accède à un formulaire.
- Dans une liste incorporée ou une liste connexe sur un formulaire d'enregistrement.

Pour plus d'informations, consultez Configurer des notes de gestion spéciale.

Création, mise à jour et suppression de notes de gestion spéciale

Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin peuvent créer, mettre à jour et supprimer des notes de gestion spéciale. Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.editor peuvent consulter et mettre à jour les notes, tandis que les utilisateurs disposant du rôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sn_shn.user peuvent consulter les notes. Pour plus d'informations sur ces rôles, voir Composants installés avec des notes de gestion spéciale.

Les notes de gestion spéciale affichent des informations importantes pour l'utilisateur. En plus d'un message, une note de gestion spéciale possède également un état, une priorité affectée et une date d'expiration.

L'état d'une note peut être l'un des suivants :

États des notes de gestion spéciale

Statut	Définition
Actif	La note est active. Les notes actives apparaissent dans la liste ou fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale. Les notes actives restent dans la liste jusqu'à ce qu'elles soient définies sur **Inactif** ou **Expiré**. Les notes actives restent dans la fenêtre contextuelle jusqu'à ce qu'elles soient ignorées ou définies sur **Inactif** ou **Expiré**.
Inactif	Cette note n'est plus active. Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin ou sn_shn.editor peuvent définir une note sur **Inactif** si les informations contenues dans la note ne sont plus utiles. Lorsqu'une note est définie sur **Inactif**, elle est supprimée de la liste Notes de gestion spéciale ou de la fenêtre contextuelle. Les notes inactives peuvent être consultées en accédant à **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**.
Expiré	La note a atteint sa date d'expiration ou elle a été définie sur Expiré manuellement. Si une note a expiré, le formulaire devient accessible en lecture seule pour tous les rôles d'utilisateur autres qu'administrateur système. Une note est automatiquement définie sur Expiré par une tâche planifiée lorsqu'elle atteint sa date d'expiration. La tâche planifiée définit également les notes inactives sur Expiré si les notes inactives ont atteint leur date d'expiration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une note peut être affectée à l'une des priorités suivantes. Chaque priorité est associée à une couleur, affichée sous la forme d'une barre colorée dans la fenêtre contextuelle et sous la forme d'un cercle coloré dans le champ **Priorité** dans une liste. L'interface Interface utilisateur principale et l'interface utilisent des couleurs différentes pour représenter la Espace de travail configurable de CSM priorité.

Priorités des notes de gestion spéciale

Priorité	Interface utilisateur principale	Espace de travail configurable de CSM
1 – Critique	Rouge	Rouge
2 - Élevé	Orange	Orange
3 - Modéré	Vert	Violet
4 - Faible	Bleu	Gris

Lors de la création d'une note de gestion spéciale, vous pouvez la rendre effective immédiatement ou sélectionner une date d'entrée en vigueur. Vous pouvez également sélectionner une date d'expiration.

Fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale

Les notes de gestion spéciale peuvent être affichées dans le formulaire d'une fenêtre contextuelle. Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin peuvent configurer un formulaire pour qu'il affiche la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale. Cette fenêtre s'affiche lorsque vous accédez à un enregistrement qui comporte une ou plusieurs notes actives. La fenêtre contextuelle affiche les informations suivantes pour chaque note :

- Message
- Priorité

Pour ignorer une note, cliquez sur **Ignorer**. Une fois que vous avez ignoré une note, elle ne s'affiche plus dans la fenêtre contextuelle. Pour fermer la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale, cliquez sur **X**.

Liste Notes de gestion spéciale

Les notes de gestion spéciale peuvent être affichées dans le formulaire d'une liste incorporée ou connexe. Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin peuvent configurer un formulaire pour qu'il affiche la liste Notes de gestion spéciale. Cette liste s'affiche dans un formulaire lorsqu'une ou plusieurs notes sont actives pour un enregistrement. La liste Notes de gestion spéciale affiche les informations suivantes pour une note :

- Message
- Date d'expiration
- Priorité
- Table

Resurfaçage des notes de gestion spéciale

Les notes de gestion spéciale s'affichent généralement dans une fenêtre contextuelle lorsqu'un enregistrement est ouvert. Les agents peuvent afficher les notes de gestion spéciale, ignorer des notes individuelles et fermer la fenêtre. Si un agent ferme la fenêtre,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

il peut l’ouvrir à nouveau et afficher les notes de gestion spéciale sans fermer ni rouvrir l’onglet d’enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM.

Pour ouvrir la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale une fois fermée, sélectionnez Notes de **gestion spéciale** dans le menu Actions supplémentaires (•••) dans la barre d’actions. Si aucune note de gestion spéciale n’est disponible, le système affiche un message d’information : « Aucune note de gestion spéciale n’est disponible ».

L’action **Notes de gestion spéciale** que les agents peuvent utiliser pour rouvrir la fenêtre des notes de gestion spéciale est actuellement disponible sur les pages d’enregistrement suivantes dans l’espace de travail configurable CSM :

- Page des tickets en première ligne
- Page d'enregistrement par défaut de CSM

Notes de gestion spéciale venant à expiration

La tâche planifiée **Désactiver les notes de gestion spéciale**, qui s'exécute tous les jours à minuit, vérifie les dates dans les champs **Date d'effet** et **Expire le** pour chaque note.

- Si une note de gestion spéciale a atteint sa **Date d'effet**, la tâche planifiée définit l'état de la note sur **Actif**.
- Si une note de gestion spéciale a atteint sa date **Expire le**, la tâche planifiée définit l'état de la note sur **Expiré**.

Séparation de domaine pour les notes de gestion spéciale

L’application Special Handling Notes prend en charge Séparation de domaine en tant que table séparée par des processus.

Lors de l’insertion ou de la mise à jour d’une note de gestion spéciale, le champ d’application de domaine du sélecteur est prioritaire par conception avec le champ Remplacements [sys_overrides] sur les tables séparées par des processus. Pour plus d’informations, voir Administration des processus .

Information associée

Configurer des notes de gestion spéciale

Gérer les notes de gestion spéciale

Escalade de compte et de ticket

Utilisez la fonctionnalité d'escalade pour mettre en évidence des tickets ou comptes spécifiques et attirer l'attention sur les problèmes importants des clients.

L'escalade d'un ticket ou d'un compte fournit les avantages suivants :

- Augmente l'attention sur un problème client.
- Facilite la communication à propos de ce problème.
- Fournit un moyen de suivre la progression vers une résolution.

Différences entre l'escalade de ticket et de compte

Bien que le processus d'escalade soit similaire pour les tickets et les comptes, il existe des différences importantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Escalade d'un ticket : un agent du service client gère généralement une escalade de ticket et travaille directement avec le ticket escaladé pour résoudre le problème.
- Escalade d'un compte : un gestionnaire d'escalade gère généralement une escalade de compte, qui peut inclure plusieurs tickets associés, et enregistre les détails dans l'enregistrement d'escalade.

Pour en savoir plus, consultez Différences entre l'escalade de ticket et de compte.

Configurer l'escalade de compte et de ticket

Le tableau suivant comprend une vue d'ensemble des tâches de configuration des escalades de comptes et de tickets. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent effectuer ces tâches.

Tâches de configuration d'escalade de ticket et de compte

Tâche	Description
Configurer la gestion des escalades	Configurez l'escalade de compte et de ticket à l'aide de la configuration guidée de Customer Service Management.
Créer un modèle d'escalade de ticket ou de compte	Les modèles d'escalade déterminent le mode de traitement d'une demande d'escalade, y compris le type d'escalade et un processus d'approbation facultatif.
Créer une sévérité d'escalade de ticket ou de compte	Créez des définitions pour différents niveaux de sévérité d'escalade et sélectionnez des indicateurs de couleur pour mettre en évidence les tickets et comptes en escalade dans l'interface utilisateur.

Utiliser l'escalade de compte et de ticket

La table suivante comprend une vue d'ensemble des tâches utilisateur d'escalades de comptes et de tickets.

Tâches de l'utilisateur pour l'escalade de ticket et de compte

Tâche	Description
Escalader un compte ou un ticket	Escaladez les tickets ou les comptes, au nom des clients ou à des fins internes. L'escalade d'un compte ou d'un ticket crée un enregistrement d'escalade associé. Rôle requis : escalation requester
Gérer un compte ou un ticket escaladé	Gérez un ticket ou un compte par le biais du processus d'escalade à l'aide de l'enregistrement d'escalade. Le système identifie les tickets et comptes escaladés sur les listes et les formulaires avec des indicateurs de couleur qui correspondent à la sévérité de l'escalade : rouge (élevé) ou orange (modéré). Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'utilisateur pour l'escalade de ticket et de compte (suite)

Tâche	Description
	• Agent de service client • Gestionnaire d'escalade
Désescalader un ticket ou un compte	Désescaladez un ticket ou un compte lorsque le problème à l'origine de l'escalade est résolu. Rôle requis : de-escalation requester
Utiliser un processus d'approbation d'escalade facultatif	Incluez une étape d'approbation facultative au cours de laquelle les approbateurs étudient une demande et approuvent ou rejettent l'escalade. Lorsque vous utilisez l'étape d'approbation facultative, le système crée l'enregistrement d'escalade une fois l'approbation approuvée et l'associe au ticket ou au compte.

Différences entre l'escalade de ticket et de compte

Une vue d'ensemble des différences entre l'escalade de ticket et l'escalade de compte.

- **Escalades de tickets** : un agent du service client gère généralement une escalade de ticket et effectue la plupart du travail de résolution du problème, qui est enregistré dans l'enregistrement de ticket. Pour les escalades de tickets, l'enregistrement d'escalade est principalement utilisé à des fins de génération de rapports d'état. Le SLA d'escalade est également associé à l'enregistrement de ticket plutôt qu'à l'enregistrement d'escalade, car c'est là que l'agent fournit des mises à jour régulières.
- **Escalades de comptes** : un gestionnaire d'escalade de compte gère généralement une escalade de compte parce qu'elle est associée à plusieurs tickets sous-jacents. Un chargé de clientèle travaille avec plusieurs propriétaires de tickets pour résoudre l'escalade du client et utilise l'enregistrement d'escalade pour consolider l'état des tickets associés et fournir des mises à jour régulières. Par conséquent, le SLA est associé à l'enregistrement d'escalade.

Différences entre l'escalade de ticket et de compte

Fonctionnalité	Escalade de ticket	Escalade de compte
Relations	Correspond individuellement avec un ticket.	Correspond individuellement avec un compte. Les utilisateurs peuvent lier des tickets spécifiques à l'enregistrement d'escalade pour indiquer quels tickets sont à l'origine de l'escalade.
Modèles	Utilise les modèles d'escalade de ticket.	Utilise les modèles d'escalade de compte.
Workflow d'approbation	Inclut une option pour ajouter automatiquement le gestionnaire du groupe d'affectation de ticket à la liste d'approbateurs lors	N'inclut pas une option pour ajouter automatiquement le gestionnaire du groupe d'affectation de ticket à la liste

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différences entre l'escalade de ticket et de compte (suite)

Fonctionnalité	Escalade de ticket	Escalade de compte
	de l'utilisation du workflow d'approbation par défaut.	d'approbateurs, car une escalade de compte peut être associée à plusieurs tickets.
Affectation d'escalade	N'inclut pas une affectation distincte. Une escalade de ticket correspond à un ticket individuel et l'agent du service client gère l'escalade.	Inclut une affectation distincte. Une escalade de compte peut avoir plusieurs tickets associés qui sont affectés à différents agents, de sorte que l'enregistrement d'escalade comprend un champ **Affecté à**. Les escalades de comptes sont généralement affectées à un gestionnaire d'escalade parce qu'elles sont généralement plus graves que les escalades de tickets.
Liste de surveillance	N'inclut pas une option pour ajouter automatiquement une équipe de compte à la liste de surveillance des escalades.	Inclut une option pour ajouter automatiquement une équipe de compte à la liste de surveillance des escalades.
Mises à jour d'une escalade ajoutée à un ticket	Les mises à jour de l'enregistrement d'escalade sont également ajoutées au champ **Notes de travail** de l'enregistrement correspondant.	Les mises à jour de l'enregistrement d'escalade ne sont pas ajoutées à l'enregistrement du compte.
SLA	Les SLA d'escalade de ticket fournis avec la fonctionnalité d'escalade sont joints au ticket.	Les SLA d'escalade de compte fournis avec la fonctionnalité d'escalade sont joints au compte.

Processus d'escalade de compte et de ticket

Le processus d'escalade de compte et de ticket comporte plusieurs étapes, de la demande à l'achèvement.

1. Un utilisateur disposant du rôle demandeur d'escalade demande une escalade pour un ticket ou un compte. Dans le cadre de la demande, l'utilisateur fournit les informations suivantes :
   - Le motif de la demande
   - La justification de l'escalade
   - La sévérité de l'escalade
   - Le modèle d'escalade
   - La liste de surveillance de l'escalade
2. Si l'approbation est requise, le workflow d'approbation ou les approbateurs identifiés dans le modèle d'escalade examinent la demande et acceptent ou rejettent l'escalade.
3. Après l'approbation, l'agent gère l'escalade tout au long de sa progression à l'aide du formulaire d'escalade. Par exemple, l'agent peut ajouter des utilisateurs à la liste de surveillance et mettre à jour la tendance de l'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les mises à jour du formulaire d'escalade envoient des notifications par e-mail à l'utilisateur actuel et aux utilisateurs de la liste de surveillance.

4. Lorsque le problème a été résolu, un utilisateur disposant du rôle demandeur de désescalade peut désescalader un ticket ou un compte.

Composants d'une escalade de compte et de ticket

Les rôles, modules et tables installés avec la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket.

Rôles

Rôles inclus avec la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket :

Différents rôles avec la fonctionnalité d'escalade de ticket et de compte

Rôle	Description
Demandeur d'escalade (sn_customerservice.escalation_requester)	Peut demander une escalade pour un ticket ou un compte.
Demandeur de désescalade (sn_customerservice.deescalation_requester)	Peut désescalader un ticket ou un compte. Ce rôle contient le rôle sn_customerservice.escalation_requester.

Modules d'escalade

La fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket ajoute le module Escalades au menu Customer Service :

- **Tous** : répertorie tous les enregistrements d'escalade pour les tickets et les comptes.
- **Modèles d'escalade** : répertorie les modèles d'escalade des tickets et des comptes.
- **Sévérité de l'escalade** : énumère les types de sévérité d'escalade.

Cette fonctionnalité ajoute également une liste de tickets escaladés au menu Service clientèle : **Service clientèle** > **Tickets** > **Escaladé**

Tables

Tables incluses avec la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket :

Différentes tables avec la fonctionnalité d'escalade de ticket et de compte

Table	Description
Modèles d'escalade [sn_customerservice_escalation_template]	Stocke les enregistrements des modèles d'escalade.
Escalades [sn_customerservice_escalation]	Stocke les enregistrements créés pour les tickets et les comptes escaladés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différentes tables avec la fonctionnalité d'escalade de ticket et de compte (suite)

Table	Description
Sévérité de l'escalade [sn_customerservice_escalation_severity]	Stocke les enregistrements de définition de la sévérité de l'escalade.

Formulaire d'escalade de compte et de ticket

Les agents du service client utilisent le formulaire d'escalade pour gérer les escalades au niveau des tickets et des comptes.

Le formulaire d'escalade inclut des informations sur l'escalade, comme le ticket ou le compte associé, ainsi que le motif et la justification de l'escalade. Il comprend également des informations sur la progression de l'escalade, notamment la tendance et les notes sur le travail effectué pour résoudre le problème.

Un enregistrement d'escalade peut contenir un ou plusieurs tickets associés. Lors de la mise à jour des enregistrements d'escalade, les agents du service client peuvent saisir des commentaires ou des notes de travail. Pour les escalades de tickets, les mises à jour sont répliquées dans l'historique de l'activité du ticket sous forme de notes de travail afin qu'elles ne soient pas visibles par le client.

Le formulaire d'escalade comprend une liste connexe **Tickets connexes** qui inclut les tickets associés aux escalades de compte. L'utilisateur peut associer des tickets spécifiques à l'aide de cette liste connexe pour indiquer les tickets qui sont à l'origine de l'escalade. Le formulaire d'escalade inclut également les **listes connexes des SLA de tâche** et des **approbateurs** .

Champs du formulaire d'escalade

Champ	Description
Numéro	Le numéro affecté automatiquement à la demande d'escalade.
Enregistrement source	Le ticket ou compte pour lequel l'escalade est demandée. **Remarque :** le formulaire de ticket ou de compte de l'enregistrement source comprend une liste connexe **Escalades**.
État	L'état actuel de l'escalade : • **Demandé** : un agent ayant le rôle de demandeur d'escalade a demandé une escalade pour le ticket ou le compte. • **Escaladé** : la demande d'escalade a été approuvée. • **Refusé** : la demande d'escalade n'a pas été approuvée. • **Fermé** : le motif de l'escalade a été résolu et l'escalade a été fermée.
Source de la demande	La source de la demande d'escalade de ticket : • Demandée par le client • Demandée en interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire d'escalade (suite)

Champ	Description
Motif	Le motif de la demande d'escalade de ticket : • Inactivité • Manque de progression • Le client a imposé une échéance
Liste de surveillance	La liste de surveillance de cet enregistrement d'escalade spécifique. Pour les escalades de comptes, vous pouvez **Ajouter des membres de l'équipe de compte à une liste de surveillance**. Les utilisateurs ajoutés à la liste de surveillance pour un ticket, un compte ou un enregistrement d'escalade reçoivent une notification par e-mail lorsque le ticket ou le compte a été escaladé et que l'enregistrement d'escalade est mis à jour.
Groupe d'affectation	Pour les escalades de comptes, le groupe d'affectation pour ce compte.
Affecté à	Pour les escalades de comptes, l'agent du service client affecté à ce compte.
Demandé par	L'utilisateur qui a demandé l'escalade.
Approuvé par	Si elle est approuvée, l'utilisateur qui a approuvé la demande d'escalade.
Refusé par	Si elle est rejetée, l'utilisateur qui a rejeté la demande d'escalade.
Escalade annulée par	L'utilisateur qui a annulé l'escalade de ticket ou de compte.
Type d'escalade	Le type d'escalade sélectionné par l'utilisateur qui a demandé l'escalade.
Sévérité de l'escalade	La sévérité associée à cette escalade, qui définit le niveau de sévérité de l'escalade et la couleur utilisée pour surligner l'enregistrement d'escalade dans l'interface utilisateur. • **Gravité élevée** : les enregistrements escaladés sont surlignés en rouge. • **Gravité moyenne** : les enregistrements escaladés sont surlignés en orange.
Tendance d'escalade	L'état actuel de l'escalade : • **Amélioration** • **Identique** • **En baisse**
Justification de l'escalade	Des informations supplémentaires qui expliquent pourquoi cette escalade est nécessaire.

Administration des escalades de compte et de ticket

Créez des modèles d'escalade et des définitions de gravité d'escalade pour contrôler le processus d'escalade pour les tickets et les comptes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'escalade

Un modèle d’escalade détermine la manière dont une demande d’escalade est traitée en définissant les informations suivantes :

- Le type d'escalade (ticket ou compte).
- Si une approbation est requise :
  - Si non, la demande d'escalade est approuvée automatiquement.
  - Si oui, fournissez la liste d'approbateurs requise par le workflow d'approbation par défaut ou un workflow d'approbation différent.
- La liste de surveillance des escalades. Les utilisateurs ajoutés à la liste de surveillance reçoivent des notifications par e-mail lorsqu'un enregistrement d'escalade est mis à jour.

La fonctionnalité d'escalade fournit deux modèles d'escalade standard, l'un pour l'escalade de ticket et l'autre pour l'escalade de compte. Si nécessaire, les utilisateurs disposant du rôle d’administrateur système peuvent modifier ces modèles ou en créer un.

Sévérité de l'escalade

Un enregistrement de sévérité de l'escalade définit la sévérité de l'escalade et la couleur utilisée pour surligner l'enregistrement de ticket ou de compte escaladé dans l'interface utilisateur. Cette gravité affectée permet aux agents d’identifier facilement les tickets et les comptes escaladés sur les listes et les formulaires. La fonctionnalité d'escalade propose deux définitions de sévérité d'escalade :

- **Gravité élevée** : les enregistrements escaladés sont surlignés en rouge.
- **Gravité moyenne** : les enregistrements escaladés sont surlignés en orange.

L’interface utilisateur détermine les champs à mettre en surbrillance pour les tickets et les comptes escaladés.

Indicateurs d’interface utilisateur pour identifier les tickets et les comptes escaladés

Interface utilisateur	Description
CSM Agent Workspace	Les indicateurs de champ et les points forts des champs apparaissent dans le champ **Description brève** pour les tickets escaladés et dans le champ **Nom** pour les comptes escaladés. **Remarque :** vous pouvez déplacer des indicateurs et des surlignages vers n'importe quel champ autre qu'un champ de lien hypertexte.
Interface de la plateforme	Les numéros de tickets et de comptes escaladés sont indiqués par un point de couleur sur une liste et un arrière-plan de couleur sur un formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tickets de CSM Agent Workspace avec des tickets escaladés

Number	Short description	Action status	Contact
CS0009003	I have a pending change request	Blocked internally	Amy Chen
CS0002010	Router crashed during firmware upgr…		Amy Chen
CS0002006	Request for router upgrade on KX5000		Andrew Chen
CS0002005	Router upgrade did not happen		Andrew Chen
CS0002002	Upgrade router to latest firmware		Andrew Chen
CS0001404	Email Server is down		George Warren
CS0001403	server outage issue		George Warren

La liste de tickets CSM Espace de travail d'agent affiche les détails d'escalade suivants :

- Numéro : numéro de ticket généré automatiquement.
- Description brève : décrit le cas.
- Statut de l'action : indique l'état du ticket.
- Contact : affiche la personne à contacter pour le ticket.

En plus de définir l'indicateur de champ et le surlignage de champ d'un ticket ou d'un compte escaladé, la sévérité peut être utilisée lors de la configuration des SLA. Pour configurer des définitions de sévérité d'escalade supplémentaires, l'administrateur système doit configurer un nouveau style avec la couleur souhaitée. Pour plus d'informations, voir Champs de liste de surbrillances .

SLA d'escalade

Les SLA d'escalade sont généralement utilisés pour régir la fréquence des mises à jour requises pour différents types et sévérités d'escalades. Un SLA d'escalade est associé à une sévérité d'escalade dans la définition de SLA. Lorsqu'un utilisateur crée une demande d'escalade, la sélection dans le champ **Sévérité de l'escalade** détermine le SLA de l'enregistrement d'escalade. La fonctionnalité d'escalade fournit les SLA d'escalade de ticket et de compte suivants. Le tableau suivant fournit des informations sur les SLA d'escalade et leur description.

SLA d'escalades de tickets et de comptes

SLA d'escalade	Description
SLA d'escalade de ticket	Pour les escalades de tickets, l'escalade ayant une correspondance individuelle avec un ticket, les SLA par défaut sont associés au ticket : • **Réponse au ticket escaladé - 4 heures** : désescaladez le ticket dans les quatre heures. • **Réponse au ticket escaladé - 8 heures** : désescaladez le ticket dans les huit heures. Pour l'escalade de ticket, mettez à jour la condition de réinitialisation du SLA sur « terminer l'ancien SLA et en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SLA d’escalades de tickets et de comptes (suite)

SLA d'escalade	Description
	commencer un nouveau lorsque le ticket comporte de nouveaux commentaires »
SLA d’escalades de comptes	Lors des escalades de compte, étant donné que l’escalade correspond à un compte qui ne prend généralement pas en charge les SLA, les SLA sont associés à l’escalade. • **Réponse du compte escaladé - 4 heures** : désescaladez le compte dans les quatre heures. • **Réponse du compte escaladé - 8 heures** : désescaladez le compte dans les huit heures.

Les utilisateurs disposant du rôle d’administrateur système peuvent configurer les SLA d’escalade de ticket et de compte basés sur des attributs d’escalade tels que le type d’escalade, la gravité et la tendance. Les SLA d’escalade sont stockés aux emplacements suivants :

- Pour les enregistrements de compte, dans le formulaire d'escalade de la liste connexe **SLA de tâche**.
- Pour les enregistrements de ticket, dans le formulaire de ticket de la liste connexe **SLA de tâche**.

Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket

Utilisez la fonctionnalité d'état de l'action du ticket pour indiquer l'état des tickets dans la liste Ticket. Grâce à cette fonctionnalité, les agents du service client peuvent facilement identifier les tickets à surveiller et définir la priorité de leurs tâches.

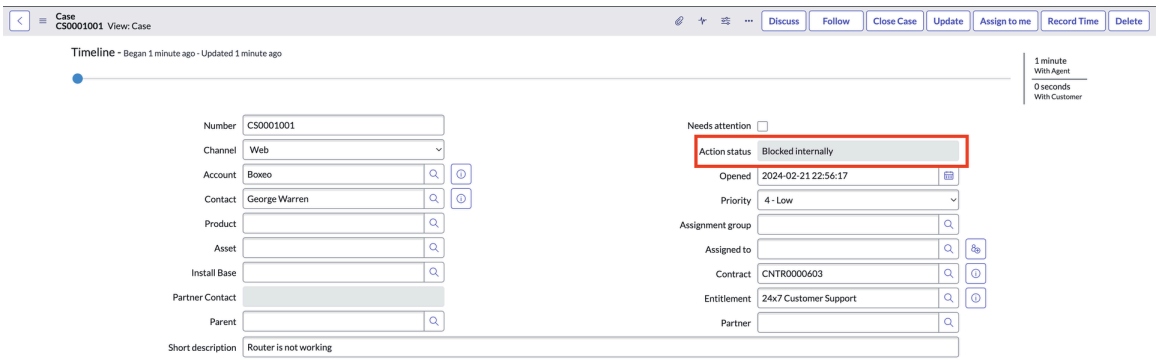
Les indicateurs visuels de la colonne **État de l'action** de la liste des tickets mettent en évidence l'état du ticket :

- Un indicateur bleu met en évidence les tickets à surveiller, comme ceux qui ont été mis à jour par des clients ou des utilisateurs internes et qui sont en attente de contribution ou de révision.
- Un indicateur rouge met en évidence les tickets qui sont bloqués, comme les tickets qui possèdent des enregistrements de tâches connexes ouverts ou qui sont en attente de commentaires des clients. les tickets bloqués peuvent avoir l'état suivant :
  - Bloqué en interne
  - Bloqué par le client
  - Bloqué en interne et par le client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de l'action du ticket



En plus des indicateurs colorés, la colonne **État de l'action** affiche également un bref message d'état.

La fonctionnalité d'état de l'action du ticket utilise des flux de ticket exploitables pour déterminer automatiquement l'état de l'action pour les tickets du service client. Ces flux créent et résolvent des tâches de blocage pour différentes actions liées aux tickets et mettent à jour les indicateurs d'état de l'action. Certaines actions d'agent déclenchent ces flux de ticket, qui à leur tour créent et résolvent les tâches bloquantes.

Les agents et gestionnaires du service client peuvent également définir manuellement l'état de l'action pour les tickets en activant le champ **À surveiller** du formulaire de ticket.

Information associée

Activer l'état de l'action du ticket

Flux des tickets activables

Les flux de tickets activables contiennent des actions utilisateur prédéfinies qui créent et résolvent automatiquement les tâches bloquantes des tickets du service client.

Le module d'extension État de l'action du ticket fournit plusieurs flux de ticket activables qui créent et résolvent des tâches bloquantes pour différentes actions liées au ticket. Ces flux sont activés par défaut. Si vous ne souhaitez pas créer de tâches bloquantes pour une action spécifique, désactivez le flux associé.

Pour afficher ces flux, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Flux des tickets activables**.

Actions du Flow Designer

Les flux de tickets utilisent les actions du Flow Designer prédéfinies suivantes :

- Ajouter une tâche bloquante
- Désactiver une tâche bloquante
- Définir un marqueur À surveiller

Flux pour les tickets du service client

La fonctionnalité d'état de l'action du ticket fournit les flux suivants pour les tickets du service client.

- Créer Bloqué par l'enregistrement si le ticket requiert des informations client
- Créer Bloqué par l'enregistrement si une tâche de ticket est associée au ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer Bloqué par l'enregistrement si une demande de changement est associée au ticket
- Créer Bloqué par l'enregistrement si une demande SC est associée au ticket
- Créer Bloqué par l'enregistrement si une commande de travaux est associée au ticket
- Créer Bloqué par l'enregistrement si un incident est associé au ticket
- Créer Bloqué par l'enregistrement si un problème est associé au ticket
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si la tâche de ticket est fermée
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si la demande de changement est fermée
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si l'incident est fermé
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si le problème est fermé ou si un correctif est communiqué
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si le problème est fermé ou si un correctif/des solutions de contournement sont communiqués
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si la demande SC est fermée
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si des informations utilisateur sont fournies pour le ticket
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si la commande de travaux est fermée ou annulée
- Définir sur À surveiller si des commentaires supplémentaires sont ajoutés par d'autres personnes
- Mettre à jour le ticket lors de la création de Bloqué par l'enregistrement
- Mettre à jour le ticket lorsque le champ À surveiller est activé/désactivé

Flux pour les commandes du service client

La fonctionnalité d'état de l'action du ticket fournit les flux suivants pour les commandes du service client.

- Créer Bloqué par l'enregistrement si le ticket de commande requiert des informations client
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si des informations utilisateur sont fournies pour le ticket de commande
- Définir sur À surveiller si des commentaires supplémentaires sont ajoutés au ticket de commande par d'autres personnes
- Mettre à jour le ticket de commande lorsque le champ À surveiller est activé/désactivé

Flux pour les enregistrements de problèmes associés à un ticket

Si un problème est associé à un ticket avec le motif de blocage **Résolution de tâche requise** , un flux de ticket est fourni pour résoudre la tâche de blocage lorsqu'un correctif est communiqué ou que l'enregistrement de problème est fermé ou annulé.

Si un problème est associé à un ticket avec le motif de blocage de la **solution de contournement Besoin PRB** , un flux de ticket est fourni pour résoudre la tâche de blocage lorsqu'une solution de contournement est fournie ou que l'enregistrement de problème est fermé ou annulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches bloquantes

Certaines actions d'agent déclenchent des flux de ticket qui créent et résolvent les tâches bloquantes pour les tickets du service client. Ces tâches déterminent l'état de l'action des tickets.

Lorsqu'un agent effectue certaines actions, comme demander plus d'informations à un client ou associer un problème à un ticket, le système :

- Ajoute une tâche bloquante au ticket. Cette tâche s'affiche dans la section **Bloqué par** du formulaire de ticket.
- Met à jour le champ **État de l'action** du formulaire de ticket et de la liste Tickets.

Remarque :
Une tâche bloquante empêche un agent de progresser vers la résolution d'un ticket. Par exemple, un ticket peut comprendre un ou plusieurs enregistrements de tâches connexes ouverts ou attendre de recevoir des commentaires de la part des clients.

De plus, des actions résolvant ces tâches bloquantes sont disponibles ; par exemple, le client répond à la question d'un agent ou un utilisateur interne résout une tâche de problème. Lorsque l'une de ces actions se produit, le système :

- Met à jour l'état de la tâche bloquante dans le formulaire de ticket.
- Met à jour le champ **État de l'action** du formulaire de ticket et de la liste Tickets.
- Active le champ **À surveiller** dans le formulaire de ticket.

Actions qui créent des tâches bloquantes

Les actions suivantes créent une tâche bloquante pour les tickets du service client :

- L'agent définit l'état du ticket sur **Informations supplémentaires requises**.
- L'agent associe l'un des éléments suivants au ticket :
  - Problème
  - Demande
  - Changement
  - Incident
  - Tâche de ticket
  - Commande de travaux

Actions qui résolvent des tâches bloquantes

Les actions suivantes résolvent des tâches bloquantes pour les tickets du service client :

- Un client fournit les informations demandées.
- Un correctif ou des solutions de contournement sont associés à un enregistrement de problème connexe.
- Un enregistrement de problème, de demande, de changement ou d'incident connexe est résolu.
- Une tâche de ticket connexe ou une commande de travaux est fermée ou annulée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ À surveiller

Lorsque le champ **À surveiller** du formulaire de ticket est activé, la colonne **État de l'action** de la liste Tickets affiche un indicateur bleu.

Le champ **À surveiller** est activé automatiquement lorsque :

- Une tâche bloquante pour un ticket est résolue.
- Un client ou une personne autre que le propriétaire du ticket commente un ticket.
- Une note de travail est ajoutée à un ticket enfant d'un ticket principal.

Les agents et les gestionnaires du service client peuvent activer manuellement le champ **À surveiller** si des informations sont requises de la part des clients ou des utilisateurs internes. Ce champ peut être désactivé uniquement par l'agent affecté au ticket ou par le gestionnaire ou administrateur du service client.

Demande d'informations supplémentaires à un client

Lorsqu'un agent demande des informations supplémentaires à un client, le système active le champ **À surveiller** et définit le champ Statut de l'action sur À surveiller.

Si un agent doit demander des informations supplémentaires à un client pour la deuxième fois sur le même ticket, assurez-vous de vider le champ **À surveiller** du formulaire de ticket avant de demander les informations. Cela garantit que le statut est mis à jour correctement.

État de l'action du ticket et gestion des problèmes majeurs

Lors de l'utilisation de la fonctionnalité d'état de l'action du ticket avec la gestion des problèmes majeurs, les actions suivantes activent le champ **À surveiller** pour un ticket principal :

- Un client fournit des commentaires pour un ticket enfant d'un ticket principal.
- Un agent ajoute une note de travail à un ticket enfant d'un ticket principal.

Liste connexe Bloqué par

Les tâches bloquantes créées pour un ticket sont ajoutées à la liste connexe **Bloqué par**. Chaque tâche bloquante est affectée à l'un des motifs de blocage suivants :

- Besoin d'informations du client
- Besoin de résoudre une tâche
- Besoin d'alternative PRB
- Autre

Remarque :
lorsqu'un problème est associé à un ticket et qu'une tâche bloquante est créée, le motif du blocage est défini sur **Besoin de résoudre une tâche**. Si nécessaire, l'agent peut changer ce motif par **Besoin d'alternative PRB**.

Lorsqu'une tâche bloquante est résolue :

- Le champ **Débloqué par** affiche l'utilisateur qui a effectué l'action de déblocage.
- Le champ **Débloqué le** affiche la date à laquelle la tâche bloquante a été résolue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table Tâches bloquantes

Les enregistrements qui possèdent des tâches bloquantes sont stockés dans la table Bloqué par [sn_action_status_blocked_by]. Les enregistrements sont supprimés de cette table régulièrement. Six mois après la fermeture d'un enregistrement bloqué, les entrées de la table Bloqué par liée à l'enregistrement bloqué sont supprimées.

Analyse de l'état de l'action du ticket

Le tableau de bord du gestionnaire du service client affiche le pourcentage de backlog de tickets en attente d'une réponse de l'agent, d'une entrée du client ou d'une réponse pour d'autres utilisateurs.

Le tableau de bord comprend le widget **Backlog ouvert - Bloqué** qui décompose le travail restant pour afficher les tickets avec les utilisateurs suivants :

- Agent
- Client
- Autres parties prenantes internes

Au fur et à mesure que les tâches bloquantes d'un ticket sont créées et résolues, ce widget de tableau de bord suit le temps que chacun de ces utilisateurs a passé sur le ticket. La répartition est définie pour :

- Bloqué en interne
- Bloqué par le client
- Bloqué en interne et par le client

Journalisation de l'état de l'action du ticket

La journalisation de la fonctionnalité de l'état de l'action du ticket utilise une définition métrique pour afficher des informations sur les tâches bloquantes associées aux tickets du service client.

Les mesures définies peuvent suivre la durée pendant laquelle un champ conserve une valeur spécifique. La définition métrique **Durée du ticket pour l'acteur** consigne les événements liés aux tâches bloquantes d'un ticket.

Lorsqu'une tâche bloquante de ticket est créée ou résolue, le système consigne les informations. Ces informations peuvent être utilisées pour rendre compte de la durée du ticket chez le client, l'agent ou d'autres personnes concernées internes.

Étant donné qu'un ticket est bloqué et débloqué par un client ou un utilisateur interne, la définition métrique suit la durée du ticket chez chacun de ces acteurs.

Les mesures comprennent :

- Numéro du ticket
- Définition de métrique
- Valeur
  - À surveiller
  - Bloqué par le client
  - Bloqué en interne et par le client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Heure de début et de fin
- Durée

Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs

Major Issue Management permet de communiquer avec les clients dans le cadre de problèmes qui ont un impact sur une audience plus large. Utilisez cette fonctionnalité pour identifier de manière proactive les clients touchés, leur fournir des informations et gérer le processus de résolution.

Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez gérer plus efficacement les processus de communication et de résolution pour les problèmes qui affectent plusieurs clients. Avec Major Issue Management, vous pouvez identifier les clients touchés qui n'ont pas encore signalé un problème et créer des tickets pour ces clients de manière proactive.

Major Issue Management introduit le concept du ticket principal qui contient les détails d'un problème particulier. les tickets enfants peuvent facilement être créés pour un ticket principal, un seul ticket enfant étant créé pour chaque client touché par le problème. Ces tickets enfants contiennent des informations spécifiques aux clients.

Identifiez les clients touchés en créant une liste de comptes ou de consommateurs et en l'attachant au ticket principal. Créez cette liste à l'aide de l'application Targeted Communications. Établissez une liste de destinataires en identifiant les conditions dynamiques, en exécutant un script ou en important des informations sur les clients dans un modèle. Une fois rattachée à un ticket principal, utilisez la liste de destinataires pour créer un ticket enfant pour chaque client inclus dans la liste.

Un ticket principal peut être créé de deux façons :

- Un gestionnaire du service client peut créer un ticket principal.
- Un gestionnaire du service client ou un gestionnaire des problèmes majeurs peut promouvoir un candidat de ticket principal.

Les candidats de ticket principal sont créés soit en promouvant un ticket du service client existant (pour les problèmes signalés par les clients), soit en créant un candidat de ticket directement (pour les problèmes qui n'ont pas été signalés par les clients). Les candidats de ticket doivent être approuvés avant d'être promus comme tickets principaux.

Major Issue Management fournit également des propriétés qui permettent de synchroniser automatiquement un ticket principal aux tickets enfants associés. Utilisez ces propriétés pour activer la synchronisation et identifier les champs synchronisés.

Le menu Gestion des problèmes majeurs peut être utilisé dans l'interface Now Platform et dans l'interface Agent Workspace.

Identifier les problèmes et créer des tickets principaux

Les agents et gestionnaires du service client, ainsi que les gestionnaires des problèmes majeurs, peuvent utiliser le processus suivant pour identifier les problèmes potentiels, créer des tickets principaux et identifier les clients touchés.

1. Créez un candidat de ticket principal ou marquez un ticket du service client existant comme candidat de ticket principal.
2. Révisez le candidat principal et approuvez-le ou rejetez-le comme ticket principal.
   - S'il est approuvé, le ticket candidat devient un ticket enfant du ticket principal.
   - S'il est rejeté, le ticket candidat redevient un ticket normal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Associez d'autres tickets signalés pour le même problème que les tickets enfants du ticket principal.
4. Identifiez les autres clients touchés par le problème en créant une liste de destinataires et en l'attachant au ticket principal.
5. Créez des tickets enfants pour les clients inclus dans la liste de destinataires.
6. Gérez le problème jusqu'à sa résolution à l'aide du ticket principal.
   - Mettez à jour le ticket principal selon vos besoins ; cela met à jour les tickets enfants automatiquement.
   - Fermez le ticket principal lorsque le problème est résolu. La fermeture du ticket principal ferme automatiquement tous les tickets enfants.

Tickets principaux, candidats et enfants

Gestion des problèmes majeurs utilise des candidats de ticket principal pour identifier les problèmes potentiels qui ont un impact sur plusieurs clients. Une fois l'approbation, les tickets candidats sont promus au rang de tickets principaux, que vous pouvez utiliser pour gérer les problèmes jusqu'à leur résolution. Les tickets enfants sont créés pour les clients touchés par un problème et sont associés au ticket principal correspondant.

Tickets principaux

Un ticket principal contient des informations sur un problème spécifique qui a un impact sur plusieurs clients. Il n'est associé à aucun compte, contact ou consommateur. Ces informations spécifiques au client résident dans les tickets enfants associés au ticket principal.

La liste de destinataires associée au ticket principal identifie les clients touchés par le problème. Sélectionnez une liste dans le champ **Clients affectés** de la section Informations sur le ticket principal du formulaire de ticket principal. Une fois la liste ajoutée, vous pouvez créer automatiquement des tickets enfants pour tous les clients de la liste. Ces tickets sont ajoutés à la liste connexe des **tickets enfants** sur le formulaire de ticket principal.

Lorsque la synchronisation est activée, les mises à jour du ticket principal parent sont automatiquement synchronisées avec les tickets enfants associés. Lorsque le ticket principal est fermé, les tickets enfants associés dans les états suivants sont également fermés : Nouveau, Ouvert, En attente d'informations sur le client.

Pour identifier les tickets principaux dans la vue de liste, vérifiez la valeur dans le champ **État du ticket principal**.

- les tickets principaux sont à l'état Accepté.
- Les candidats de ticket principal sont à l'état Proposé ou Rejeté.
- La valeur des tickets normaux n'est pas renseignée.

Dans la vue du formulaire, les tickets principaux et les candidats de ticket principal affichent la section de formulaire Informations sur le ticket principal.

Remarque :
les liens connexes des formulaires de ticket principal ne se synchronisent pas avec les tickets enfants associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Candidats de ticket principal

Un agent du service clientèle utilise un candidat de ticket principal, ou un ticket candidat, pour signaler un problème qui pourrait être un problème plus large ayant un impact sur plusieurs clients. Un agent peut créer un candidat de ticket principal des manières suivantes :

- En promouvant un ticket du service clientèle existant avec un problème signalé en candidat de ticket principal.
- En créant un nouveau candidat de ticket principal

Un candidat de ticket principal doit être approuvé par le gestionnaire du service client ou le gestionnaire des tickets principaux avant d'être promu comme ticket principal.

- Si un candidat de ticket principal a été promu à partir d'un ticket existant, un nouveau ticket principal est créé et le ticket candidat devient un ticket enfant de ce ticket principal.
- Si un nouveau candidat de ticket principal a été créé directement, ce même ticket devient le ticket principal.

Si un candidat de ticket principal est rejeté, il redevient un ticket normal.

Tickets enfants

les tickets enfants sont associés à un ticket principal. Un ticket enfant est créé pour chaque compte (B2B) ou consommateur (B2C) touché par le problème du ticket principal. les tickets enfants sont créés à partir de la liste de destinataires du ticket principal et peuvent également être ajoutés manuellement par le gestionnaire des problèmes majeurs.

Lorsque des tickets enfants sont créés, la brève description du ticket principal est copiée sur chacun des tickets enfants. les tickets enfants en double ne sont pas créés. Si un ticket enfant existe déjà pour un compte ou un consommateur, il n'est pas créé une deuxième fois.

Au fur et à mesure que les tickets enfants sont créés, vous pouvez saisir du texte dans une fenêtre contextuelle qui est ajoutée au champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket enfant. Ces commentaires sont ajoutés uniquement aux tickets enfants nouvellement créés. Le ticket principal et les tickets enfants associés existants ne sont pas mis à jour.

Le contact principal d'un compte est le contact inscrit dans le ticket enfant. Il est automatiquement ajouté à la liste de surveillance des tickets enfants.

Synchronisation entre les tickets principaux et les tickets enfants associés

L'administrateur système peut définir les propriétés système qui activent ou désactivent la synchronisation entre le ticket principal et les tickets enfants associés. Il peut également définir les champs à synchroniser. La synchronisation se fait du ticket principal vers les tickets enfants. Si l'état d'un ticket enfant est Résolu, Fermé ou Annulé, la synchronisation n'a pas lieu.

Un ticket principal et les tickets enfants associés maintiennent la synchronisation au niveau des champs identifiés par la propriété **sn_customerservice.case_fields_to_sync**. Cette propriété spécifie la liste des champs à synchroniser du ticket principal vers les tickets enfants associés. Par défaut, ces champs comprennent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Priorité
- État
- Commentaires
- Notes de travail
- Fermer les notes
- Code de résolution

Si le champ **État** est synchronisé du ticket principal vers les tickets enfants, les champs **Notes de fermeture** et **Code de résolution** doivent également être synchronisés.

Remarque :
les tickets enfants peuvent être ajoutés manuellement à un ticket principal à tout moment. La synchronisation n'est pas rétroactive pour les tickets enfants nouvellement ajoutés.

Lorsque la synchronisation est activée, l'enregistrement des changements apportés à un ticket principal ouvre une fenêtre contextuelle. Vérifiez la mise à jour en cliquant sur **OK**.

Remarque :
Dans le système de base, la synchronisation des tickets parent-enfant n’est disponible que pour la table Ticket (sn_customerservice_case). Cette fonctionnalité doit être configurée pour les tables qui étendent la table Ticket.

Listes de destinataires

Utilisez les listes de destinataires qui contiennent des informations sur les comptes ou les consommateurs pour créer les tickets enfants d'un ticket principal.

Les gestionnaires des problèmes majeurs et du service client peuvent sélectionner la liste souhaitée dans le champ **Clients affectés** du formulaire de ticket principal. La sélection **de Créer des tickets enfants** crée alors un ticket enfant pour chaque compte ou consommateur dans la liste des destinataires.

Les gestionnaires peuvent modifier la liste de destinataires avant la création des tickets enfants. Une fois les tickets enfants créés, le champ **Clients affectés** passe en lecture seule.

Créer des listes de destinataires

Les listes de destinataires sont créées à l'aide de l'application Targeted Communications. Avec cette application, les gestionnaires peuvent sélectionner le type de liste à créer et la méthode utilisée pour créer la liste : en chargeant des fichiers, en sélectionnant des conditions dynamiques ou en utilisant des scripts.

L'application Targeted Communications crée plusieurs types de listes de destinataires, y compris Comptes, Contacts, Consommateurs et Utilisateurs internes. La liste de destinataires d'un ticket principal doit être de type Comptes ou Consommateurs. Les listes de destinataires sont limitées à un type spécifique et ne peuvent pas contenir de types mixtes, par exemple des comptes et des consommateurs.

Remarque :
le module d'extension Major Issue Management dépend du module d'extension Targeted Communications. Si Targeted Communications est activé, des listes de destinataires peuvent être créées pour les utilisateurs internes. Si Targeted Communications et Customer Service Management sont activés tous les deux, des listes de destinataires peuvent également être créées pour les comptes, les contacts et les consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier une liste de destinataires manuellement

Les gestionnaires des problèmes majeurs et les gestionnaires du service clientèle peuvent ajouter ou supprimer manuellement des comptes ou des consommateurs d'une liste de destinataires en accédant au formulaire Liste de destinataires, en sélectionnant **Modifier** dans la liste connexe **Destinataires** , puis en utilisant les flèches pour ajouter ou supprimer des enregistrements.

La liste connexe **Destinataires** comprend la colonne **Ajouté dynamiquement**, qui affiche soit Vrai, soit Faux selon la façon dont un enregistrement a été ajouté :

- Vrai pour les enregistrements qui sont générés dynamiquement, soit en utilisant le créateur de condition, soit en exécutant un script.
- Faux pour les enregistrements qui sont ajoutés manuellement, soit en utilisant le bouton **Modifier** sur la liste connexe **Destinataires**, soit en chargeant des fichiers.

La colonne **Communication active** est définie sur Vrai par défaut pour les enregistrements ajoutés dynamiquement et manuellement. Ce champ indique si le destinataire a besoin d'une communication active.

Actualiser une liste de destinataires

Actualisez une liste de destinataires en sélectionnant **Actualiser la liste de destinataires** sur le formulaire Liste de destinataires. Pour Major Issue Management, les énoncés suivants s'appliquent à l'actualisation d'une liste de destinataires :

- L'actualisation d'une liste de destinataires n'a pas d'impact sur les enregistrements créés manuellement.
- Si vous supprimez un enregistrement créé manuellement d'une liste de destinataires, il ne réapparaît pas lorsque la liste est actualisée, sauf s'il remplit les conditions dynamiques utilisées pour filtrer la liste.
- Si vous supprimez un enregistrement généré dynamiquement à partir d'une liste de destinataires, il peut réapparaître lorsque la liste est actualisée s'il répond aux conditions dynamiques utilisées pour filtrer la liste.
- Si le champ **Communication active** est défini sur false pour un enregistrement, ce paramètre ne change pas lorsqu'une liste de destinataires est actualisée.
- S'il est créé à l'aide de la méthode Charger un fichier, vous n'avez pas besoin d'actualiser la liste des destinataires.

Information associée

Créer une liste de destinataires

Vue du formulaire de ticket principal

Major Issue Management fournit la vue du formulaire de ticket principal, qui comprend la section de formulaire Informations sur le ticket principal et la liste connexe Tickets enfants.

La vue du formulaire de ticket principal n'affiche aucune information relative au compte parce qu'un ticket principal n'est lié à aucun compte, contact ou consommateur spécifique. Ces informations sont stockées dans les tickets enfants associés au ticket principal.

Section de formulaire Informations sur le ticket principal

les tickets principaux et les candidats de ticket principal contiennent la section de formulaire Informations sur le ticket principal qui comprennent les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Informations sur le ticket principal

Champ	Description
État du ticket principal	Un ticket principal peut avoir l'un des états suivants : • **Proposé** : état initial lorsqu'un ticket candidat est créé ou proposé par un agent ou un gestionnaire. • **Accepté** : l'état initial lorsqu'un ticket principal est créé par un gestionnaire ou lorsqu'un ticket candidat est promu par un gestionnaire. • **Rejeté** : le ticket candidat est rejeté par un gestionnaire. • **Annulé** : le ticket est annulé.
Impact sur l'entreprise	Impact sur l'entreprise du problème identifié dans le ticket principal.
Cause probable	Cause probable du problème identifié dans le ticket principal.
Clients affectés	Liste de destinataires sélectionnée pour le ticket principal. les tickets enfants sont créés pour les comptes ou consommateurs inclus dans la liste de destinataires. Ce champ est visible uniquement lorsque l'état du ticket principal est Accepté.

Les agents du service client peuvent mettre à jour les champs **Impact sur l'entreprise** et **Cause probable**, et ajouter des **notes de travail**. Les gestionnaires des problèmes majeurs peuvent mettre à jour les champs **Impact sur l'entreprise** et **Cause probable**, et joindre une liste de destinataires. Le champ **Clients affectés** est visible uniquement lorsque l'état du ticket principal est Accepté.

Le champ **Notes de travail** du formulaire de ticket principal est mis à jour lorsqu'un ticket principal est proposé ou lorsqu'un ticket candidat est créé manuellement. Le champ **Notes de travail** des tickets enfants associés est mis à jour lorsqu'un ticket principal est accepté.

Lorsqu'un gestionnaire des problèmes majeurs rejette un ticket candidat, le champ **État du ticket principal** est défini sur Rejeté et le champ **Notes de travail** est mis à jour avec l'état du ticket. Le ticket candidat redevient un ticket normal.

Liste connexe Tickets enfants

Major Issue Management ajoute la liste connexe **Tickets enfants** au formulaire de ticket du service client. Tous les tickets enfants associés à un ticket principal sont ajoutés à cette liste. Les tickets enfants sont créés automatiquement à partir de la liste de destinataires et peuvent également être ajoutés ou supprimés manuellement.

Proposer un ticket comme candidat de ticket principal

Un rôle d'agent du service clientèle peut proposer un ticket du service clientèle existant comme candidat de ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
les tickets dont l'état est l'un des suivants peuvent être proposés comme candidats de ticket principal :

- Nouveau
- Ouvert
- En attente d'infos

Les tickets résolus, fermés ou annulés ne peuvent pas être proposés comme candidats de ticket principal.

Lors de la proposition d'un ticket en tant que candidat de ticket principal, les agents peuvent indiquer le motif ou la justification du ticket dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal. Les informations fournies dans les champs **Notes de travail** et **Impact sur l'entreprise** sont ajoutées au formulaire de ticket.

Le rôle de gestionnaire des problèmes majeurs reçoit un e-mail de notification lorsqu'un ticket est proposé comme candidat de ticket principal. Ces utilisateurs peuvent sélectionner le lien dans l'e-mail de notification pour ouvrir le candidat de ticket principal dans l'interface de la plateforme.

Remarque :
Vous pouvez également proposer un ticket comme ticket principal sur Agent Workspace.

Procédure

1. Accédez au ticket du service client souhaité.
2. **Sélectionnez Proposer un ticket principal** dans le menu Actions supplémentaires du formulaire Ticket.
3. Dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal, saisissez un motif pour la proposition dans le champ **Notes de travail**.
   Si vous le souhaitez, saisissez l'impact du ticket sélectionné sur l'entreprise dans le champ **Impact sur l'entreprise**.
   Ces informations sont ajoutées dans le formulaire Ticket dans le champ **Notes de travail** et dans le champ **Impact sur l'entreprise** de la section Informations sur le ticket principal.
4. Sélectionnez **Proposer**.
   Une entrée est ajoutée aux **Notes de travail** du formulaire de ticket pour indiquer que le ticket a été proposé comme candidat de ticket principal. Les informations saisies dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal sont également ajoutées au formulaire de ticket.

Créer un candidat de ticket principal

Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service client peuvent créer un candidat de ticket principal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire des problèmes majeurs reçoivent un e-mail de notification lorsqu'un candidat de ticket principal est créé. Ces utilisateurs peuvent cliquer sur le lien contenu dans l'e-mail de notification pour ouvrir le candidat de ticket principal dans l'interface de la plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
tous les candidats de ticket principal sont automatiquement créés en tant que tickets proactifs, car ils sont créés en interne et au nom d'un client. Pour exploiter au maximum les options de Proactive Customer Service Operations, installez le module d'extension Proactive Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops).

Vous pouvez également créer un candidat de ticket principal à partir d'Agent Workspace.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des problèmes majeurs** > **Créer un candidat de ticket majeur**.
2. Saisissez une description dans le champ **Brève description**.
3. Dans la section de formulaire Informations sur le ticket principal, saisissez les informations pertinentes dans les champs **Impact sur l'entreprise** et **Cause probable**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Approuver ou rejeter un candidat de ticket principal

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire des problèmes majeurs peuvent approuver ou rejeter un candidat de ticket principal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également approuver ou rejeter un candidat de ticket principal à partir d'Agent Workspace

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des problèmes majeurs** > **Candidats**.
2. Sélectionnez le ticket candidat souhaité.
3. Sélectionnez l'un des éléments suivants dans le menu contextuel du formulaire de ticket.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un ticket principal

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent créer un ticket principal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des problèmes majeurs** > **Créer un ticket principal**.
2. Renseignez les champs du formulaire de ticket.
3. Dans la section de formulaire Informations sur le ticket principal, renseignez les champs **Impact sur l'entreprise** et **Cause probable**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Vous pouvez afficher tous les tickets en accédant à **Service clientèle** > **Tickets** > **Proactif**.

Créer des tickets enfants pour un ticket principal

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent créer un ticket enfant pour chacun des clients inclus dans la liste de destinataires du ticket principal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le bouton **Créer des tickets enfants** du formulaire de ticket principal crée un ticket enfant pour chaque compte ou consommateur de la liste de destinataires sélectionnée dans le champ **Clients affectés**. S'il existe un ticket enfant pour un compte ou un consommateur, le système ne crée pas de ticket enfant en double.

Remarque :
faites attention lorsque vous choisissez la liste de destinataires pour un ticket principal. Sélectionner la mauvaise liste de destinataires peut avoir de graves conséquences à cause de la création d'un grand nombre de tickets pour les mauvais comptes ou consommateurs. Vérifiez que vous avez sélectionné la liste de destinataires correcte avant de choisir **Créer des tickets enfants**.

Vous pouvez également créer des tickets enfants à partir d'Agent Workspace.

Une fois les tickets enfants créés, vous ne pouvez pas modifier la liste des destinataires. Tous les destinataires supplémentaires doivent être ajoutés manuellement. Après avoir ajouté manuellement des destinataires à la liste, sélectionnez **à nouveau Créer des tickets enfants** pour créer des tickets enfants pour ces nouveaux destinataires.

Créer des tickets enfants copie les informations du ticket principal dans chacun des tickets enfants. Les valeurs de champ qui sont copiées dans les tickets enfants sont identifiées par la propriété **sn_customerservice.case_fields_to_sync system**.

Procédure
1. Ouvrez le ticket principal désiré.
2. Dans la section de formulaire Major Issue Management, sélectionnez une liste de destinataires dans le champ **Clients affectés**.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.
4. **Sélectionnez Créer des tickets enfants**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Créer des tickets enfants, saisissez des informations sur le ticket principal. Ces informations sont ajoutées sous la forme de commentaires supplémentaires à chacun des tickets enfants nouvellement créés. S'il existe des tickets enfants pour ce ticket principal, ils ne sont pas mis à jour.
6. Sélectionnez **Continuer**.
   les tickets enfants sont créés et ajoutés à la liste connexe **Tickets enfants**.

Information associée
Listes de destinataires

Ajouter un ticket existant comme enfant à un ticket principal

Un gestionnaire du service client peut ajouter un ticket de service clientèle existant en tant qu'enfant à un ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Identifiez et réduisez une liste de tickets, puis sélectionnez le ou les tickets souhaités pour les ajouter au ticket principal.

- Filtrez et réduisez la liste des tickets enfants.
- Sélectionnez un ou plusieurs tickets et ajoutez-les au ticket principal en tant qu'enfants.
- Ajoutez des notes de travail / un journal d'activité lorsqu'un parent est ajouté ou supprimé.

Messages dans la fenêtre contextuelle :

Vous pouvez également créer des tickets enfants à partir d'Agent Workspace.

Procédure

1. Ouvrez le ticket principal désiré.
2. Dans la liste connexe **Tickets enfants** , sélectionnez **Ajouter** pour afficher la fenêtre contextuelle Tickets enfants ajoutés.
   La fenêtre contextuelle Ajouter des tickets enfants affiche une liste des tickets du service clientèle qui ne sont pas des tickets principaux.
3. **Facultatif :** utilisez les filtres pour réduire la liste des tickets affichés dans la fenêtre.
4. Sélectionnez les tickets à ajouter au ticket principal en cochant la case pour chaque ticket.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le système évalue les tickets sélectionnés et n'ajoute aucun, certains ou tous les tickets à la liste connexe **des tickets enfants** . Un message sur le formulaire de ticket principal vous informe des résultats en affichant l'un des éléments suivants :
   - Aucun des tickets sélectionnés n'a été ajouté en tant que ticket enfant.
   - (x) tickets sur les (y) sélectionnés ont été ajoutés en tant que tickets enfants.
   - Les (y) tickets sélectionnés ont été ajoutés en tant que tickets enfants.

   Une note de travail est ajoutée au champ **Activités** pour chaque ticket enfant ajouté au ticket principal.

Information associée

Listes de destinataires

Composants installés avec Major Issue Management

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Major Issue Management.

Rôles installés avec Major Issue Management

Major Issue Management fournit les rôles suivants.

Rôle	Description	Contient des rôles
Gestionnaire des problèmes majeurs [sn_majorissue_mgt.major_issue_manager]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent :	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_consum

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Contient des rôles
	• Créer des tickets principaux • Approuver ou rejeter des candidats de ticket principal • Ajouter ou supprimer des tickets enfants de tickets principaux • Ajouter ou supprimer des comptes (B2B) ou des consommateurs (B2C) affectés Le rôle de gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager] contient le rôle de gestionnaire des problèmes majeurs.	• sn_publications_recipients_u • sn_publications_recipients_l

Propriétés installées avec Major Issue Management

Major Issue Management fournit les propriétés suivantes.

Pour accéder à ces propriétés, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.

Remarque :
pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés de gestion des problèmes majeurs

Propriété	Description
Synchroniser les champs du ticket parent vers les tickets enfants sn_customerservice.parent_child_case_sync	Activez cette propriété pour synchroniser des champs d[illegible]ticket prin tickets enfants associés. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Service clientèle** > **Administration** > **Pro**
Liste de champs séparés par des virgules qui se synchronisent à partir du ticket parent et vers les tickets enfants sn_customerservice.case_fields_to_sync	Spécifie la liste des champs à synchroniser du ticket principal, ou pa associés. • Type : chaîne • Valeur par défaut : priority,state,comments,work_notes,assigned_to,close • Emplacement : **Service clientèle** > **Administration** > **Pro**
Traite le SLA de façon asynchrone pendant la création et la synchronisation du ticket parent vers le ticket enfant.	Permet à Major Issue Management de traiter le SLA de façon asynch ticket enfant et la synchronisation du ticket parent vers le ticket enfa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de gestion des problèmes majeurs (suite)

Propriété	Description
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	• Type : vrai|faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Service clientèle** > **Administration** > **Pro**

Fermer automatiquement les tickets du service client

Les tickets du service clientèle ayant l'état **Résolu** peuvent être fermés automatiquement si les clients n'agissent pas.

Cette fonctionnalité utilise le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** du Flow Designer.

Remarque :
Ce flux n'est pas actif par défaut.

Le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** du Flow Designer identifie les tickets à l'état **Résolu** en attente d'une réponse du client et prend les mesures suivantes :

- Envoie une notification de rappel au client l'avertissant que l'acceptation de la solution est en attente après cinq jours sans réponse.
- Clôt le ticket et envoie une notification de rappel au client l'avertissant que le ticket a été clos automatiquement après 10 jours.

Les notifications sont ajoutées au champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket.

L'administrateur peut activer le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** et configurer le calendrier des notifications de rappel. Les paramètres par défaut comprennent deux notifications qui sont envoyées 5 jours et 10 jours après la résolution d'un ticket. L'administrateur peut également créer des notifications supplémentaires dans le flux.

L'administrateur peut également créer une configuration qui permet au système et aux agents d'exclure les tickets de la fermeture automatique.

Utiliser le champ Fermeture automatique du formulaire de ticket

Les agents du service clientèle peuvent utiliser le champ **Fermeture automatique** du formulaire Ticket pour exclure les tickets de la fermeture automatique. Ce champ est masqué par défaut. Pour utiliser ce champ, configurez le formulaire de ticket de façon à afficher le champ **Fermeture automatique**.

Configurer des règles métier pour la clôture automatique

L'administrateur peut configurer des règles métier pour activer ou désactiver le champ **Fermeture automatique** du formulaire Ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de fermeture automatique sur le formulaire de ticket

Règle métier	Description
Marquer pour la fermeture automatique	Utilisez cette règle métier pour configurer quand le système définit le champ **Fermeture automatique** sur vrai. La configuration par défaut est la suivante : • L'état du ticket est Résolu. • Le champ **À surveiller** du formulaire de ticket est définit sur faux. • L'affaire n'est pas escaladée. • Le compte n'est pas escaladé.
Supprimer la fermeture automatique	Utilisez cette règle métier pour configurer quand le système définit automatiquement le champ **Fermeture automatique** sur faux. Par défaut, l'état du ticket est redéfini sur **Ouvert** si la solution est rejetée.

Information associée

Studio de workflow

Notifications pour les tickets résolus

Les clients reçoivent des notifications sur les tickets résolus qui sont automatiquement fermés si aucune action n'est effectuée.

Lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket du service client, le client dispose d'une fenêtre de temps pour accepter ou rejeter cette solution. Si le client n'effectue aucune action dans ce délai, le ticket est automatiquement fermé.

L'administrateur système peut configurer les paramètres des notifications qui sont envoyées au client. Les paramètres par défaut comprennent deux notifications qui sont envoyées 5 jours et 10 jours après la résolution d'un ticket.

- Après 5 jours, le client reçoit un message de rappel concernant le ticket résolu sur le Customer Service Portal : **Ce ticket est en attente d'acceptation de la solution. Il sera fermé automatiquement si vous ne prenez pas de mesure.**
- Si le client n'effectue aucune action après 10 jours, le système ferme automatiquement le ticket et ajoute le message suivant au ticket : **Ce ticket a été fermé automatiquement.**

Cette fonctionnalité utilise le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** du Flow Designer. Pour plus d'informations, consultez Fermer automatiquement les tickets du service client.

Remarque :
Le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** n'est pas actif par défaut.

AdministrerCustomer Contracts and Entitlements

Configurez l'application Contrats et droits client pour activer la gestion des contrats de service, des lignes de contrat et des droits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'administration pour Customer Contracts and Entitlements

Tâche	Description
Ajouter des listes connexes aux produits vendus et aux éléments de base d'installation	Ajoutez des listes connexes aux formulaires Produit vendu et Élément de base d'installation pour afficher les contrats, les éléments de ligne de contrat et les droits associés.
Ajouter une liste connexe de contrats de service	Ajoutez des listes connexes aux formulaires Compte, Consommateur et Foyer pour afficher les contrats associés.

Ajouter des listes connexes aux produits vendus et aux éléments de base d'installation

Ajoutez Customer Contracts and Entitlements les listes connexes des entités sur les pages Produits vendus et Éléments de base d'installation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour afficher les contrats, éléments de ligne de contrat et autorisations associés à un produit vendu ou à un élément de base d'installation sur la même page, vous devez ajouter manuellement les listes connexes respectives sur le formulaire.

Remarque :
Vous ne pouvez ajouter les listes connexes que sur l'interface de la plateforme. Les mêmes paramètres sont implémentés sur le .Espace de travail configurable de CSM

Procédure

1. Ajouter des listes connexes aux produits vendus et aux éléments de base d'installation.
2. Dans le menu Actions supplémentaires, sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
3. Sélectionnez les listes connexes suivantes dans le menu Disponible et déplacez-les vers le menu **Sélectionné** à l'aide de l'option **Ajouter** (flèche vers l'avant) :
   - Contrats de service
   - Lignes de contrat de service
   - Droits de service
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes sont ajoutées au formulaire Produit vendu ou Élément de base d'installation.

Ajouter une liste connexe de contrats de service

Ajoutez une liste connexe de contrats de service aux pages Comptes, Consommateurs et Foyers.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour afficher les contrats associés aux comptes, aux consommateurs et aux ménages, respectivement, sur la même page, vous devez ajouter la liste connexe manuellement sur le formulaire.

Remarque :
Vous ne pouvez ajouter la liste connexe sur l'interface de la plateforme que dans la vue Espace de travail. Le même paramètre est implémenté sur le .Espace de travail configurable de CSM

Procédure

1. Ajouter des listes connexes aux produits vendus et aux éléments de base d'installation.
2. Dans le menu Actions supplémentaires, sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
3. Sélectionnez **Espace de travail** dans le champ Nom de la **vue** .
4. Sélectionnez les **contrats de service** dans le menu **Disponible** et accédez au menu **Sélectionné** à l'aide de l'option **Ajouter** (flèche vers l'avant) :
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes sont ajoutées au formulaire Produit vendu ou Élément de base d'installation.

Intégrer Gestion du service clientèleavec d'autres applications

Étendez les options de Gestion du service clientèle et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

Gestion du service clientèle fournit des intégrations avec les applications répertoriées dans le tableau suivant :

Gestion du service clientèle Intégrations d'applications

Étape	Description
Intégration à IT Service Management	Intégrez avec les applications Gestion des incidents, des problèmes, des changements et des demandes.
Intégration à Gestion des portefeuilles de services	Obtenez une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de services associées avec cette intégration.
Intégration à Continual Improvement Management	Obtenez de l'aide pour définir des objectifs, organiser les efforts et accomplir des tâches.
Intégration à Field Service Management	Créer et afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous FSM en tant qu'utilisateur de Gestion du service clientèle.
Intégration à IT Operations Management	Créez des tickets de manière proactive à partir d'alertes et suivez les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte.
Intégration à Gestion des projets clientèle	Utilisez cette intégration pour créer des projets et des tâches de projet pour vos comptes clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Intégrations d'applications (suite)

Étape	Description
Intégration à Financial Management	Allouez, suivez et obtenez des rapports sur les dépenses de votre organisation à l'aide de cette intégration.
Intégration à Adobe Experience Manager	Offrez une expérience web pré-intégrée basée sur AEM en intégrant des fonctionnalités Gestion du service client et Gestion des connaissances.
Intégration au couplage téléphonie-informatique (CTI)	Autorisez l'application Service clientèle à prendre en charge les appels téléphoniques entrants et sortants avec cette intégration.
Intégration à Microsoft Outlook	Gérez vos contacts et vos tickets depuis Microsoft Outlook à l'aide de cette intégration.
Intégration aux Lieu de travail sûr applications	Permettre aux contacts ou aux consommateurs d'entrer en toute sécurité dans les emplacements et de se conformer aux politiques de santé et de sécurité après des situations d'urgence et des pandémies
Intégration à des applications de messagerie grand public	Permettez aux clients d'utiliser leur choix d'applications de messagerie pour envoyer des messages à tout moment sur le compte de votre entreprise.
Intégration à Exploration de processus	Analysez les processus pertinents pour vos KPI et identifiez les goulots d'étranglement associés aux tickets du service clientèle.
Intégration aux centres de contact	Intégrez votre fournisseur CCaaS (contact center as a service).

Intégration à IT Service Management

Intégrez l'application Gestion du service clientèle à Gestion des services IT qui inclut les applications Gestion des incidents, des problèmes, des changements et des demandes. Avec cette intégration, les utilisateurs peuvent créer des enregistrements de demande, d'incident, de problème et de changement à partir de ticket du service client et les utilisateurs externes peuvent afficher ces enregistrements à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

L'intégration aux applications Gestion des services fournit les fonctionnalités suivantes aux utilisateurs externes et internes :

Rôles et tâches d'utilisateur

Utilisateur	Tâches
Agents	• Créer des enregistrements d'incidents, de problèmes, de changements et de demandes à partir de tickets ouverts. • Associer les enregistrements d'incidents, de problèmes, de changements et de demandes existants à des tickets. • Supprimer les enregistrements associés des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et tâches d'utilisateur (suite)

Utilisateur	Tâches
Agents et gestionnaires	• Consulter les tickets disposant d'indicateurs liés à Gestion des services sur les tableaux de bord de Customer Service. • Afficher les mises à jour des enregistrements associés à un ticket. Ces mises à jour actualisent automatiquement les notes de travail associés à ce ticket. • Utiliser les mises à jour des enregistrements associés à un ticket pour communiquer avec les clients.
Utilisateurs externes	• Consulter les enregistrements de problème, de changement et de demande associés à leurs tickets à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. • Créer des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal • Approuver des changements et des demandes à partir du Customer Service Portal • Affichez les articles d'erreur connue pour un problème lié à un ticket.

Intégration avec Gestion des incidents

L'intégration à l'application Gestion des incidents permet aux agents du service clientèle de créer des enregistrements d'incidents à partir de tickets ou d'associer des enregistrements d'incidents existants à des tickets. Pour plus d'informations, consultez Intégration de CSM à Incident Management.

Intégration avec Gestion des problèmes

L'intégration à l'application Gestion des problèmes permet aux agents du service clientèle de créer des enregistrements de problèmes à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de problèmes existants à des tickets. Pour plus d'informations, consultez Intégration de CSM à Problem Management.

Intégration avec Gestion des changements

L'intégration à l'application Gestion des changements permet aux agents du service clientèle de créer des enregistrements de changements à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de changements existants à des tickets. Pour plus d'informations, consultez Intégration de CSM à Change Management.

Intégration avec Gestion des requêtes

L'intégration à l'application permet aux agents du service client de créer des enregistrements de demande à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de demande existants à des tickets. Cela permet également aux clients de créer des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. Pour plus d'informations, consultez Intégration de CSM à Request Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de l’intégration de CSM avec Gestion des services IT

Gestion du service clientèle fournit une intégration aux applications Incident, Problem, Change et Request Management.

Modules d'extension

L'intégration de Gestion du service clientèle à Gestion des services nécessite les modules d'extension suivants :

- Module d'extension Customer Service avec Service Management (com.sn_cs_sm)
- Module d'extension Customer Service avec Request Management (com.sn_cs_sm_request)

Pour en savoir plus, consultez Intégration à Service Management.

Rôles

Les modules d'extension de l'intégration de Gestion des services n'ajoutent aucun rôle au rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent). Pour activer les fonctionnalités d'intégration de Gestion des services, vous devez affecter les rôles d'intégration CSM/ITSM inclus dans l'application Incident Management aux agents qui ont besoin de cette aptitude. Pour en savoir plus, consultez Assigner les rôles de l'intégration CSM/ITSM.

Création d'enregistrements pour un ticket

Les modules d'extension de l'intégration de Gestion des services ajoutent les options suivantes au menu Actions supplémentaires du formulaire de ticket. Les agents peuvent utiliser ces éléments de menu afin de créer des enregistrements pour un ticket.

- Créer un incident
- Créer un problème
- Créer une demande
- Créer un changement normal
- Créer un changement standard

Remarque :
les agents peuvent créer un enregistrement d'incident, de problème ou de changement, ou en associer un à un ticket. Une fois qu'un enregistrement est créé ou associé à un ticket, les éléments de menu correspondants ne sont plus disponibles dans le menu Actions supplémentaires.

Pour plus d'informations, consultez Création d’enregistrements d’incidents, de problèmes, de changements et de demandes à partir d’Espace de travail d’agent.

Affichage des enregistrements d'incident, de problème et de changement associés à un ticket

Les modules d'extension de l'intégration de Gestion des services ajoutent la section Enregistrements connexes au formulaire de ticket. Cette section comprend les champs suivants :

- Incident
- Problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demande de changement
- Dû au changement

Lorsqu'un enregistrement d'incident, de problème ou de changement est créé à partir d'un ticket ou qu'un enregistrement existant est associé à un ticket, le numéro de l'enregistrement est ajouté au champ correspondant dans la section de formulaire Enregistrements connexes.

Affichage des demandes associées à un ticket

Lorsqu'une demande est créée à partir d'un ticket ou qu'une demande existante est associée à un ticket, le numéro d'enregistrement de demande est ajouté à la liste connexe **Demandes** sur le formulaire de ticket.

Remarque :
Les agents peuvent créer plusieurs demandes pour un ticket.

Widget de liste d'enregistrements connexes pour les clients externes

Lors de l'affichage d'un ticket sur le Customer Service Portal ou Consumer Service Portal, les utilisateurs externes peuvent voir les autres enregistrements qui sont associés au ticket dans le widget Enregistrements connexes. Ces enregistrements peuvent comprendre des problèmes, des changements et des demandes. Les utilisateurs peuvent cliquer sur un enregistrement dans le widget Enregistrements connexes pour afficher des détails supplémentaires dans une fenêtre contextuelle.

Remarque :
si un ticket ne possède aucun enregistrement connexe, le widget Enregistrements connexes ne s'affiche pas sur la page de vue du ticket.

Depuis les Customer Service Portal et Consumer Service Portal, les utilisateurs peuvent consulter des listes de tickets et de demandes en effectuant une des actions suivantes :

- Cliquer sur **Mes listes** dans l'en-tête du menu du portail.
- Cliquant **Demandes** > **Toutes les demandes** dans l'en-tête du menu du portail.

Pour plus d'informations, consultez Afficher les enregistrements de tickets à partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service.

Utilisation des codes de résolution de ticket

Les modules d'extension de l'intégration de Gestion des services fournissent les codes de résolution de ticket suivants :

Les agents peuvent sélectionner ces codes depuis le champ **Notes de résolution** de la section **Informations sur la résolution** du formulaire de ticket.

- Résolu - Corrigé en fermant le PRB connexe
- Résolu - Solution de contournement fournie en fonction du PRB ouvert
- Résolu – Corrigé en fermant la demande de changement connexe
- Résolu – Corrigé en fermant l'incident connexe
- Résolu – La demande connexe est terminée et fermée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de Gestion des services IT et gestion des problèmes majeurs

La fonctionnalité de gestion des problèmes majeurs fonctionne avec l'intégration CSM avec le service informatique Gestion des services comme suit :

- Un gestionnaire des problèmes majeurs disposant du rôle itil peut créer des enregistrements d'incident, de problème, de changement et de demande pour un ticket principal.
- Lorsqu'un candidat aux tickets principaux associés à un enregistrement est accepté comme ticket principal :
  - Un nouveau ticket principal est créé et le candidat devient un enfant du ticket principal.
  - Les informations de l'enregistrement connexe sont copiées du ticket enfant vers le ticket principal.
  - Pour le ticket enfant, les options de création des enregistrements connexes sont supprimées du menu Actions supplémentaires.
  - Dans le ticket enfant, les champs de la section de formulaire Enregistrements connexes sont en lecture seule.
  - Les mises à jour des enregistrements connexes s'affichent dans les notes de travail du ticket principal. Ces mises à jour sont ajoutées au ticket enfant lorsque les champs sont synchronisés du ticket principal vers le ticket enfant.
- Un ticket principal et des tickets enfants peuvent avoir différents types d'enregistrements connexes. Cela peut se produire lorsqu'un ticket existant associé à un enregistrement connexe d'incident, de problème, de changement ou de demande est ajouté comme enfant d'un ticket principal. Lorsque des mises à jour sont apportées à l'enregistrement lié au ticket enfant, des informations sur la mise à jour sont ajoutées aux notes de travail du ticket enfant.
- Si un ticket principal et des tickets enfants ont le même enregistrement connexe, les mises à jour de cet enregistrement sont ajoutées aux notes de travail du ticket principal. Ces notes sont copiées du ticket principal aux tickets enfants si :
  - La propriété **sn_customerservice.case_fields_to_sync** est activée.
  - Le champ dans la section de formulaire Enregistrements connexes est ajouté à la propriété **sn_customerservice.case_fields_to_sync**.
- Si un ticket principal et des tickets enfants ont différents enregistrements connexes du même type, les mises à jour des enregistrements ne sont copiées que dans leurs tickets respectifs.

Intégration de CSM à Incident Management

L'intégration à l'application Gestion des incidents permet aux agents du service clientèle de créer des enregistrements d'incidents à partir de tickets ou d'associer des enregistrements d'incidents existants à des tickets.

Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent :

- Créer un incident à partir d'un ticket.
- Associer un incident ouvert existant à un ticket.
- Supprimer un incident associé à un ticket.
- Afficher les éléments suivants dans les notes de travail d'un ticket :
  - Les changements de l'état de l'incident.
  - Les commentaires supplémentaires ajoutés à l'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
un ticket peut être associé à un seul incident. Si un ticket est déjà associé à un incident, l'élément **Créer un incident** n'est pas disponible dans le menu Actions supplémentaires.

Modules d'extension

L'intégration à Gestion des incidents nécessite le module d'extension Service clientèle avec Gestion des services (com.sn_cs_sm).

Rôles

Ces rôles permettent aux agents du service client de consulter et de créer des enregistrements d'incident pour les tickets du service client.

- sn_incident_read
- sn_incident_write

Pour en savoir plus, consultez Assigner les rôles de l'intégration CSM/ITSM.

Identification de la priorité d'incident, de l'impact et de l'urgence

Lors de la création d'un incident à partir d'un ticket :

- Si la recherche de données d'incident est activée, le système copie la priorité du ticket vers la priorité de l'incident et calcule l'impact et l'urgence de l'incident en fonction de la table Recherche de données prioritaires [dl_u_priority].
- Si la recherche de données d'incident est désactivée, le système utilise les paramètres par défaut pour les champs d'incident :
  - Priorité : 5 - Planification
  - Impact : 3 - Faible
  - Urgence : 3 - Faible

Synchronisation des données entre l'incident et le ticket

Les notes de travail sont synchronisées de l'incident vers le ticket lorsque :

- L'état de l'incident change. Si l'incident passe à l'état En attente, le motif de la mise en attente est copié dans les notes de travail du ticket.
- L'incident est résolu ou fermé. Les notes de résolution et le code de résolution de l'incident sont copiés dans les notes de travail du ticket.
- Des commentaires supplémentaires sont ajoutés à l'incident.

Remarque :
Lorsqu'un incident est créé ou qu'un incident existant est associé à un ticket, la notification de l'incident est supprimée si l'appelant est un utilisateur externe (contact ou consommateur).

Intégration de CSM à Problem Management

L'intégration à l'application Gestion des problèmes permet aux agents du service client de créer des enregistrements de problème à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de problème existants à des tickets.

Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer un problème à partir d'un ticket.
- Associer un problème ouvert existant à un ticket.
- Supprimer un problème associé à un ticket.
- Affichez les changements d'état du problème dans les notes de travail du ticket.

Remarque :
un ticket peut être associé à un seul problème. Si un ticket est déjà associé à un problème, l'élément **Créer un problème** n'apparaît pas dans le menu Actions supplémentaires.

Modules d'extension

L'intégration à Gestion des problèmes nécessite le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Rôles

Les rôles suivants permettent aux agents du service client d'afficher et de créer des problèmes pour les tickets de service client.

- sn_problem_read
- sn_problem_write

Pour en savoir plus, consultez Assigner les rôles de l'intégration CSM/ITSM.

Synchronisation des données entre le problème et le ticket

Lorsque le module d'extension Problem Management Best Practice – Madrid est activé, les agents du service client peuvent consulter les informations suivantes dans les notes de travail du ticket :

- Lorsque l'état d'un problème connexe est mis à jour, le texte de la note de travail comprend un lien vers le problème.
- Lorsque **l'option Communiquer la solution de contournement** est sélectionnée dans le problème connexe, le texte de la solution de contournement est copié dans les notes de travail du ticket.
- Lorsque **Communiquer la solution** est sélectionnée à partir du problème connexe, le texte de la solution est copié dans les notes de travail du ticket.
- Lorsque le problème est résolu ou fermé avec un code de résolution spécifique :
  - L'état est Fermé et le code de résolution est Annulé. Le texte Motif d'annulation est copié dans les notes de travail du ticket.
  - L'état est Fermé et le code de résolution est Risque accepté, les notes sur la cause, le motif d'acceptation du risque et les notes sur les correctifs sont copiés dans les notes de travail du ticket.
  - L'état est défini sur Résolu et le code de résolution est Correctif appliqué, les notes sur la cause et les notes sur les correctifs sont copiées dans les notes de travail du ticket.
  - L'état est défini sur Fermé et le code de résolution est Correctif appliqué, les notes sur la cause et les notes sur les correctifs sont copiées dans les notes de travail du ticket.

Lorsque le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques - Madrid - Knowledge Integration est activé, l'agent du service clientèle peut afficher des informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans les notes de travail du ticket lorsqu'un article d'erreur connue est créé pour un problème connexe ou associé à celui-ci. La note de travail comprend un lien vers l'article.

Intégration de CSM à Change Management

L'intégration à l'application Gestion des changements permet aux agents du service client de créer des enregistrements de changement à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de changement existants à des tickets.

Cette intégration permet aux agents du service client d'exécuter les tâches suivantes :

- Créer un changement à partir d'un ticket.
- Associer un changement ouvert existant à un ticket.
- Supprimer un changement associé à un ticket.
- Afficher les informations suivantes dans les notes de travail d'un ticket :
  - Les changements d'état pour l'enregistrement de changement.
  - Les commentaires supplémentaires ajoutés à l'enregistrement de changement.

Remarque :
un ticket peut être associé à un seul changement. Si un ticket est déjà associé à un changement, les options **Créer un changement normal** et **Créer un changement standard** ne sont pas disponibles dans le menu Actions supplémentaires.

Modules d'extension

L'intégration à Gestion des changements nécessite le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Rôles

Les rôles suivants permettent aux agents du service client d'afficher et de créer des changements pour les tickets de service client.

- sn_change_read
- sn_change_write

Pour en savoir plus, consultez Assigner les rôles de l'intégration CSM/ITSM.

Synchronisation des données entre le changement et le ticket

Les notes de travail sont synchronisées du changement vers le ticket lorsque :

- L'état ou le type du changement est mis à jour.
- Des commentaires supplémentaires sont ajoutés à l'enregistrement de changement.
- Lorsque le changement associé à un ticket est mis en attente, les notes de travail sont mises à jour avec le motif de la mise en attente.
- Lorsque la mise en attente du changement associé à un ticket est supprimée, les notes de travail du ticket sont mises à jour.
- Lorsque le changement est résolu ou fermé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire de changement

L'intégration avec l'application Gestion des changements ajoute les listes connexes suivantes au formulaire de changement :

- Tickets réglés par le changement
- Tickets causés par le changement

Comportement du créateur d'enregistrement de changement standard

Lorsqu'un créateur d'enregistrement pour un changement standard ou normal est créé et exposé aux agents du service client des portails du service client ou consommateur :

- Le producteur d'enregistrement apparaît dans le portail uniquement après avoir cliqué sur l'action d'interface utilisateur **Créer une demande**.
- Le créateur d'enregistrement ne s'affiche pas dans les éléments du catalogue des changements standard.
- Si l'agent choisit de créer un changement standard à partir du créateur d'enregistrement normal, le changement standard est créé, mais l'enregistrement de changement n'est pas lié au ticket.

Intégration de CSM à Request Management

L'intégration à l'application permet aux agents du service client de créer des enregistrements de demande à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de demande existants à des tickets. Cela permet également aux clients de créer des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent :

- Créer une ou plusieurs demandes au nom d'un client à partir d'un ticket du service client existant.
- Associer une demande existante à un ticket.
- Supprimer une demande associée à un ticket.
- Consulter une liste de demandes associées à un ticket dans la liste connexe **Demandes**.
- Afficher les éléments suivants dans les notes de travail d'un ticket :
  - Les changements d'état des demandes.
  - Commentaires supplémentaires ajoutés à l'enregistrement de l'élément de demande.

> **Remarque :**
> lors de la création d'une demande à partir d'un ticket, si l'agent choisit un élément de catalogue qui utilise le panier v1 (le champ use_sc_layout n'est pas coché), le ticket n'est pas défini comme parent de la demande.

Modules d'extension

L'intégration à Request Management nécessite le module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Rôles

Les rôles suivants permettent aux agents du service client d'afficher et de créer des demandes pour les tickets de service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_request_read
- sn_request_write

Pour en savoir plus, consultez Assigner les rôles de l'intégration CSM/ITSM.

Activation de l'action d'interface utilisateur Créer une demande pour les types de tickets

Pour activer l'action d'interface utilisateur **Créer une demande** pour une table de type de ticket qui étend la table Ticket [sn_customerservice_case], ajoutez une entrée pour le type de ticket à la table Mappage du parent de la demande [request_parent_mapping]. Pour plus d'informations, voir Activer l'action d'interface utilisateur Créer une demande pour les types de ticket.

Synchronisation des données entre la demande et le ticket

Les notes de travail sont synchronisées de la demande vers le ticket lorsque :

- L'état de la demande change.
- La demande est fermée.
- Des commentaires supplémentaires sont ajoutés à la demande.

Remarque :
lorsqu'une demande est fermée, le ticket ne passe pas automatiquement à la solution proposée.

Communiquer avec le demandeur

Le prestataire de tâches peut communiquer avec le demandeur si des informations supplémentaires sont nécessaires. Utilisez le champ **Commentaires supplémentaires** de la demande pour communiquer avec le demandeur via le ticket. Les informations ajoutées aux **Commentaires supplémentaires** de la demande sont synchronisées aux notes de travail du ticket.

Si le ticket est le parent de la demande, les notifications à l'attention du demandeur sont supprimées lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés à la demande par le prestataire.

Information associée

Créer une demande au nom d'un client ou d'un consommateur

Créer un enregistrement de demande à partir d'Espace de travail d'agent

Créer une demande à partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service

Intégration de Service Catalog aux Customer Service Portal et Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur client (sn_customerservice.customer_admin) peuvent associer un portail à un catalogue de services.

Les pages de catalogue et les widgets suivants sont fournis dans le cadre de l'intégration de Customer Service à Request Management.

Pour plus d'informations, consultez Associer un portail à un catalogue .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page du catalogue CSM

La page Catalogue CSM est la page d'affichage des éléments de catalogue sur le portail Customer Service et le portail Consumer Service. Cette page sert de page de destination pour tout élément de catalogue de services exposé sur un portail CSM. Tous les éléments de demande exposés sur les portails CSM sont soit des éléments de catalogue de services, soit des créateurs d'enregistrement de catalogue de services. Accédez à la **Portail de services** > **Pages** pour afficher cette page.

- ID de la page : csm_sc_cat_item
- Nom de la mise à jour : sp_page_7ea80b123bb31300bfe04d72f3efc4b7
- Disponible pour les rôles : snc_internal, snc_external

Widget des éléments de catalogue CSM

Ce widget gère la logique de redirection lors de la soumission de l'élément catalogue et intègre le widget des éléments de catalogue par défaut. Ce widget écoute l'événement **$sp.sc_cat_item.submitted**. Lors de la soumission d'un élément de catalogue, il gère la logique de redirection du portail basée sur le page_id et l'URL du portail de catalogue. Lorsqu'il n'y a pas de parent défini dans la table Demandes (sc_request), l'URL est redirigée vers la page de ticket du portail de services par défaut. Si un créateur d'enregistrement a une URL de redirection, ce widget utilise cette URL au lieu de rediriger vers la page de ticket.

- ID du widget : csm-sc-cat-item
- Nom de la mise à jour : sp_widget_ec837c713bbb1300bfe04d72f3efc4d1
- Disponible pour les rôles : snc_internal, snc_external

Carte de routage des pages

Il est important de configurer une carte de routage des pages pour tout nouveau portail de services afin de gérer la redirection vers la page Ticket de ticket. La redirection est basée sur la logique décrite dans le widget des éléments de catalogue CSM.

- Carte d'acheminement de page d'élément de catalogue CSM : pour Portail de service client, cette carte d'acheminement des pages achemine la redirection d'URL de la page d'sc_cat_item vers la page d'csm_sc_cat_item.
- Carte d'acheminement de page d'élément de catalogue CSP : pour Portail de service consommateur, cette carte d'acheminement des pages achemine la redirection d'URL de la page d'sc_cat_item vers la page d'csm_sc_cat_item.

Paramètres de portail pour les éléments de catalogue

Une fois les éléments de catalogue définis, la visibilité du bouton **Soumettre/Ajouter au panier** peut être contrôlée en accédant à **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**, en sélectionnant l'élément souhaité et en activant ou en désactivant les champs dans la section de formulaire Paramètres du portail.

Gérer les éléments Champs des paramètres du portail

Champ	Description
Méthode de demande	Sélectionnez Commande, Demande ou Soumettre comme type d'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les éléments Champs des paramètres du portail (suite)

Champ	Description
Masquer « Ajouter au panier »	Activez-le si le bouton **Ajouter au panier** doit être désactivé pour l'élément de catalogue. **Remarque :** Le bouton **Ajouter au panier** n'est actuellement pas pris en charge sur Portail de service clientèle ou Portail de service consommateur.
Masquer « Quantité »	Activez-le si la **quantité** de l'élément de catalogue doit être masquée.
Masquer le délai de livraison	Activez-le si le **délai de livraison** de l'élément de catalogue doit être masqué.
Masquer « Ajouter à la liste de souhaits »	Activez-le si le bouton **Ajouter à la liste de souhaits** pour l'élément de catalogue doit être masqué.
Masquer la pièce jointe	Activez-le si la pièce jointe de l'élément de catalogue doit être masquée.

Points d'extension pour l'intégration de CSM avec Gestion des services IT

Utilisez les points d'extension disponibles avec l'intégration de CSM avec Gestion des services IT pour étendre les fonctionnalités de votre application.

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application. Les points d'extension sont stockés dans la table Point d'extension [sys_extension_point].

Utilisation d'un point d'extension pour mapper le champ d'incident

Les clients peuvent créer la logique de mappage du champ **Incident** en utilisant le point d'extension *`sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations`*.

Pour plus d'informations sur le mappage des champs, consultez l'article Comment mapper ou copier les valeurs de champ d'un ticket à l'incident lors de l'utilisation de l'intégration CSM avec Gestion des incidents [KB0817494] dans HI Base de connaissances.

Utilisation d'un point d'extension pour mapper le champ de problème

Les clients peuvent créer la logique de mappage du champ **Problème** à l'aide de la *`sn_cs_sm. Point d'extension CSMProblemIntegrations`* .

Utilisation d'un point d'extension pour mapper le champ de demande de changement

Le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) ajoute le point d'extension *`CSMChangeIntegrations`*, qui expose les API génériques utilisées pour l'intégration de Case to Change.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le point `d'extension CSMChangeIntegrations` est en lecture seule. Pour modifier ce point d'extension, contactez l'assistance client ServiceNow.

Le module d'extension Customer Service with Service Management ajoute également une implémentation du point d'extension `CSMChangeIntegrations`. Cette implémentation peut être modifiée et désactivée. Cependant, ce n'est pas recommandé.

S'il est nécessaire de modifier les API dans le point d'extension `CSMChangeIntegrations` , l'administrateur système peut :

- créer une implémentation d'un point d'extension ;
- apporter les modifications nécessaires dans l'implémentation ;
- définir l'ordre d'implémentation sur un nombre inférieur. Le système exécute l'implémentation avec le numéro d'ordre le plus bas.

Remarque :
Les noms d'API utilisés dans l'implémentation doivent rester les mêmes, sinon le point d'extension ne sera pas en mesure d'identifier l'implémentation, ce qui entraînera une erreur.

Par exemple, le point d'extension `CSMChangeIntegrations` inclut l'API `copyFieldsFromCaseToChange` suivante pour créer un changement à partir d'un enregistrement de ticket.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.short_description = caseGr.short_description;
  changeGr.cmdb_ci = caseGr.cmdb_ci;
  changeGr.impact = caseGr.impact;
  changeGr.urgency = caseGr.urgency;
  changeGr.priority = caseGr.priority;
  changeGr.company = caseGr.account;
  changeGr.sys_domain = caseGr.sys_domain;
},
```

Pour modifier cette API, créez une implémentation du point d'extension et apportez les modifications souhaitées sans modifier le nom de l'API.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.abcd = caseGr.abcd;
},
```

Utilisation d'un point d'extension pour mapper le champ Demande

Les clients peuvent créer la logique de mappage du champ **Demande** en utilisant le point d'extension `sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations`.

Utilisation d'un point d'extension pour approuver les changements et les demandes du Customer Service Portal

Cette fonctionnalité comprend un point d'extension qui peut être utilisé pour configurer les entités d'approbation : **global.CSMApprovalsManagement**. Utilisez ce point d'extension pour étendre la fonctionnalité d'approbation à toute autre entité, telle qu'un problème.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de l'intégration CSM avec Gestion des services IT

Intégrez l'application Gestion du service clientèle à Gestion des services IT, qui inclut les applications Requête, Incident, Problème et Gestion des changements. Cette intégration permet aux utilisateurs de créer des enregistrements de demande, d'incident, de problème et de changement à partir d'un ticket du service client. Les utilisateurs externes peuvent afficher ces enregistrements à partir du Customer Service Portal et Consumer Service Portal.

Tâches de configuration de Gestion des services IT

Tâche	Description
Intégrer à Gestion des services IT à l'aide de Configuration guidée	Utilisez la configuration guidée pour intégrer CSM à Gestion des services IT.
Activer Gestion du service clientèle avec Service Management	Activez le module d'extension CSM With Service Management (com.sn_cs_sm) pour permettre l'intégration des applications suivantes : • Gestion des incidents • Problem Management • Gestion des changements
Activer Gestion du service clientèle avec Request Management	Activez le module d'extension CSM avec Gestion des requêtes (com.sn_cs_sm_request) pour utiliser l'intégration avec l'application Gestion des requêtes.
Affectation des rôles d'intégration CSM/ITSM	Affectez les rôles requis aux agents et gestionnaires du service client qui créeront les enregistrements de demande, d'incident, de problème et de changement à partir des tickets du service client.
Permettre aux clients externes d'accéder aux enregistrements de problèmes, de changements et de demandes	Affectez des ACL (contrôles des accès) à des rôles d'utilisateur externes afin de fournir une visibilité sur les enregistrements de demande, de problème et de changement relatifs au ticket à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.
Activer les clients externes pour créer des demandes	Affecter des rôles à des clients externes qui leur permettent de créer des demandes.
Activer les clients externes pour approuver les demandes et les changements	Permettez aux clients externes d'approuver les changements et les demandes : • Ajouter des utilisateurs externes aux groupes d'approbation ou affecter des rôles pour les utilisateurs d'approbation. • Ajouter les ACL nécessaires au rôle snc_external pour la table suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration de Gestion des services IT (suite)

Tâche	Description
	○ Demande de changement (change_request) ○ Demande (sc_request) ○ Élément de demande (sc_req_item)
Activer l'action d'interface utilisateur Créer une demande pour les types de tickets	Activez l'action d'interface utilisateur **Créer une demande** pour les tables de type de ticket qui étendent la table Ticket [sn_customerservice_case].

Intégrer à Gestion des services IT à l'aide de Configuration guidée

Utilisez Configuration guidée pour l'intégration Gestion du service clientèle aux applications Demande, Incident, Problème et Gestion des changements.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour configurer l'intégration avec Incident, Problem, Change et Request Management, consultez la configuration guidée de Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Intégration de Service Management, cliquez sur **Premiers pas**.
   La page Intégration de Service Management s'ouvre avec une liste de tâches pour activer les modules d'extension et affecter des rôles.
4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.
   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Activer Gestion du service clientèle avec Service Management

Activez le module d'extension CSM avec Gestion des services pour utiliser l'intégration avec Gestion des services.

Avant de commencer
Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Gestion des services IT à l'aide de Configuration guidée.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Customer Service with le module d'extension Service Management (com.sn_cs_sm).
3. Cliquez sur **Activer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion du service clientèle avec Request Management

Activez le module d'extension CSM avec Gestion des requêtes pour utiliser l'intégration avec Gestion des requêtes.

Avant de commencer
Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Gestion des services IT à l'aide de Configuration guidée.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Customer Service with le module d'extension Request Management (com.sn_cs_sm_request).
3. Cliquez sur **Activer**.

Affectation des rôles d'intégration CSM/ITSM

Pour activer les fonctionnalités d'intégration de Service Management, vous devez affecter les rôles d'intégration CSM/ITSM inclus dans l'application Incident Management.

Les modules d'extension de l'intégration de Service Management n'ajoutent aucun rôle au rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent). Pour activer les fonctionnalités d'intégration de Service Management, vous devez affecter les rôles d'intégration CSM/ITSM inclus dans l'application Incident Management.

- Affectez des rôles aux agents à l'aide de la configuration guidée. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Gestion des services IT à l'aide de Configuration guidée.
- Affectez des rôles aux agents à l'aide de la `Now Platform` fonctionnalité d'administration utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Rôles de l'intégration CSM/ITSM

Plusieurs types de rôles sont disponibles avec l'intégration de CSM à ITSM.

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les agents

Ces rôles permettent aux agents du service client de consulter et de créer des enregistrements d'incident, de problème, de changement et de demande pour les tickets du service client.

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les agents

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_incident_read	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent : • Affichez les informations sur un enregistrement d'incident associé à un ticket du service clientèle.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • sn_comm_management.comm_plan_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les agents (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Associer un enregistrement d'incident existant à un ticket du service client. • Supprimer un enregistrement d'incident associé à un ticket du service client.	• cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_incident_write	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent : • Créer un enregistrement d'incident pour un ticket du service client. • Associer un enregistrement d'incident existant à un ticket du service client. • Supprimer un enregistrement d'incident associé à un ticket du service client.	sn_incident_read
sn_problem_read	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent : • Affichez les informations relatives à un enregistrement de problème associé à un ticket du service clientèle. • Associer un enregistrement de problème existant à un ticket du service client. • Supprimer un enregistrement de problème associé à un ticket du service client.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_problem_write	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent : • Créer un enregistrement de problème pour un ticket du service client. • Associer un enregistrement de	sn_problem_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les agents (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	problème existant à un ticket du service client. • Supprimer un enregistrement de problème associé à un ticket du service client.	
sn_change_read	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent : • Affichez les informations sur un enregistrement de changement associé à un ticket du service clientèle. • Associer un enregistrement de changement existant à un ticket du service client. • Supprimer un enregistrement de changement associé à un ticket du service client.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
sn_change_write	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent : • Créer un enregistrement de changement pour un ticket du service client. • Associer un enregistrement de changement existant à un ticket du service client. • Supprimer un enregistrement de changement associé à un ticket du service client.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
sn_request_read	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent consulter les informations sur les enregistrements de demande associés à un ticket du service client dans la liste connexe **Demandes**.	Aucun
sn_request_write	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent créer des enregistrements de demande pour les tickets du service client.	• sn_request_read • task_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les agents (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les clients externes

Ces rôles permettent aux clients externes d'effectuer les actions suivantes :

- Affichez et créez des enregistrements de demandes à partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service.
- Approuver des changements et des demandes à partir du Customer Service Portal

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les clients externes

Rôle	Actions
Administrateur des clients [sn_customerservice.customer_admin]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Parcourir le catalogue de services et les éléments de catalogue et faire une sélection. • Créer des demandes pour eux-mêmes, pour d'autres contacts du même compte ou pour les comptes enfants. • Afficher les détails de la demande.
Partenaire [sn_customerservice.partner]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Parcourir le catalogue de services et les éléments de catalogue et faire une sélection. • Créer des demandes pour eux-mêmes (s'ils disposent également du rôle de client). • Créer des demandes au nom des comptes avec lesquels ils ont établi des relations. • Afficher les tickets et les demandes.
Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les clients externes (suite)

Rôle	Actions
	• Parcourir le catalogue de services et les éléments de catalogue et faire une sélection. • Créer des demandes pour eux-mêmes ou pour d'autres contacts du même compte. • Afficher les détails de la demande.
Client [sn_customerservice.customer]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Créer une demande. • Afficher les détails de la demande.
Contact de proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Parcourir le catalogue de services et les éléments de catalogue et faire une sélection. • Créer des demandes pour le compte des clients. • Ajouter les informations de comptes et de contact des clients. • Afficher les détails du ticket et de la demande connexe.

Permettre aux clients externes d'accéder aux enregistrements de problèmes, de changements et de demandes

Ayant accès aux enregistrements de problème, de changement et de demande associés à leurs tickets du service client, les clients externes peuvent afficher ces enregistrements à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le rôle snc_internal ou snc_external et disposant d'un accès en lecture aux enregistrements de problème, de changement et de demande connexes peuvent afficher ces enregistrements à partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service. Une fois connectés, les utilisateurs peuvent :

- Sélectionnez un ticket et affichez les enregistrements associés à ce ticket dans le widget Enregistrements connexes du ticket.
- Sélectionnez un enregistrement dans le widget Enregistrements connexes au ticket pour ouvrir les détails de l'enregistrement dans le widget Champs de ticket.

Remarque :
La liste Enregistrements connexes affiche les données uniquement si l'utilisateur connecté a accès à l'affichage des enregistrements connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les clients, les partenaires des clients et les utilisateurs internes disposant du rôle de contact de proxy (sn_customerservice.proxy_contact) peuvent également créer des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, consultez Créer des tickets comme contacts de proxy.

Les clients peuvent également consulter les articles d'erreur connue pour un problème lié à un ticket. Ces articles sont affichés :

- S'il existe un article KE pour l'enregistrement du problème. Si plusieurs articles sont associés au problème, le client a accès à l'article principal. S'il n'y a pas d'articles, le client ne voit pas le lien.
- Si le client a accès à l'article d'erreur connue.

Procédure

1. Fournir l'accès aux enregistrements de problème, de changement et de demande en configurant les ACL pour le rôle snc_external.
   Cet accès n'est pas fourni prêt à l'emploi. L'administrateur doit ajouter ces ACL au rôle d'utilisateur snc_external basé sur l'accès au ticket. Pour plus d'informations, consultez Règles de liste de contrôle d'accès .

   Remarque :
   Les ACL existantes sur les enregistrements de problème, de changement et de demande peuvent avoir un impact sur la visibilité pour les utilisateurs externes.

2. Configurer le widget Enregistrements connexes du ticket.
   Par défaut, ce widget est affiché pour les utilisateurs disposant des rôles snc_internal et snc_external. Pour plus d'informations, voir Widgets du portail de services .
3. Définir les vues des enregistrements de problème, de changement et de demande, et sélectionner les champs qui sont visibles pour les clients externes.
   Pour plus d'informations, voir Créer et supprimer des vues .

   Remarque :
   Pour Portail de service consommateur, vous pouvez définir des vues et sélectionner des champs pour les enregistrements de problèmes et de changements. Les enregistrements de demande affichent un ensemble de champs par défaut dans le widget Champs de ticket.

Widget de la liste Enregistrements connexes

Lors de l'affichage d'un ticket sur le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal, les utilisateurs externes peuvent voir les autres enregistrements associés au ticket dans le widget de liste Enregistrements connexes.

Ces enregistrements peuvent comprendre des problèmes, des changements et des demandes. Les utilisateurs peuvent sélectionner un enregistrement dans le widget Enregistrements connexes pour afficher des détails supplémentaires dans une fenêtre contextuelle.

Enregistrements de demandes

Pour les enregistrements de demande, les utilisateurs peuvent :

- Agrandir ou réduire une demande et consultez une liste des éléments associés à la demande.
- Sélectionnez un élément dans cette liste pour afficher des informations supplémentaires, notamment l'état de l'élément demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si un ticket ne possède aucun enregistrement connexe, le widget Enregistrements connexes ne s'affiche pas sur la page de vue du ticket.

Depuis les Customer Service Portal et Consumer Service Portal, les utilisateurs peuvent consulter des listes de tickets et de demandes en effectuant une des actions suivantes :

- Sélection de **Mes listes** dans l'en-tête du menu du portail.
- Sélection **Demandes** > **Toutes les demandes** dans l'en-tête du menu du portail.

La page de vue des listes comprend un filtre **Mes listes** avec les options suivantes :

- **Tout** : affiche tous les enregistrements de tickets et de demandes.
- **Action requise** : affiche les tickets à l'état **Résolu** qui sont en attente d'une réponse de la part du client.
- **Mes problèmes** : affiche les tickets qui n'ont pas été initiés en tant que demande.
- **Mes demandes** : affiche les tickets qui ont été créés en tant que demande.

Activer les clients externes pour créer des demandes

Permettez à vos clients externes de créer et de suivre des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque demande soumise génère un ticket, avec l'enregistrement de la demande associée à ce ticket. Les agents du service client peuvent également créer des demandes au nom des contacts et des consommateurs.

Remarque :
cette fonctionnalité nécessite l'activation du module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Procédure

Configurez le formulaire de ticket de façon à afficher le champ **Initiée en tant que requête**.
Lorsqu'une demande est créée à partir du portail, le système crée un ticket pour la demande et définit ce champ sur vrai.

Remarque :
Le champ **Initiée en tant que requête** est en lecture seule pour tous les utilisateurs.

Information associée

Créer une demande au nom d'un client ou d'un consommateur

Faire une demande d'élément ou de service à partir du Customer Service Portal

Activer les clients externes pour approuver les demandes et les changements

Permettez à vos clients externes d'approuver les enregistrements de changement et de demande liés aux tickets du service client à partir du Customer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les changements et demandes liés à un ticket nécessitent généralement l'approbation de l'utilisateur final avant que les tâches puissent être réalisées. Les tâches peuvent être initiées par les clients et par des utilisateurs externes. Par exemple :

- Un client crée un changement pour appliquer un correctif. Ce changement nécessite l'approbation du contact avant que le correctif puisse être appliqué.
- Un contact demande un élément de catalogue à partir du Customer Service Portal. Cette demande doit être approuvée par un autre employé au sein de l'organisation du contact avant que la demande puisse être satisfaite.

Utilisez cette fonctionnalité pour envoyer des demandes d'approbation et permettre aux clients externes disposant du rôle snc_external d'approuver ces demandes dans le cadre du workflow d'approbation des tâches. Depuis le Customer Service Portal, les clients externes peuvent :

- Afficher et approuver les demandes et demandes de changement.
- Afficher les détails des éléments demandés dans un enregistrement de demande.
- Afficher l'état d'une demande ou d'une demande de changement dans le widget Enregistrements connexes.

Important :
L’approbation des demandes et des changements nécessite le rôle approver_user, qui est un rôle sous licence. Pour plus d’informations, consultez KB0716592 .

Procédure

1. Ajouter des utilisateurs externes à des groupes d'approbation ou affecter des rôles aux utilisateurs d'approbation afin de voir les enregistrements d'approbation sur le Customer Service Portal.
2. Ajouter les ACL nécessaires au rôle snc_external pour les tables suivantes :
   - Demande de changement (change_request)
   - Demande (sc_request)
   - Élément de demande (sc_req_item)

Remarque :
Le rôle sn_esm_user donne accès aux enregistrements d’approbation dans lesquels l’utilisateur connecté est l’approbateur et permet à l’utilisateur connecté d’approuver ou de rejeter la demande d’approbation. Les rôles de demandeur Gestion du service client (y compris les rôles de contact client, de contact de partenaire, d’administrateur client et d’administrateur de partenaire) contiennent le rôle sn_esm_user, qui permet à ces rôles d’effectuer les actions d’approbation et d’approbation.

Activer l’action d’interface utilisateur Créer une demande pour les types de tickets

Activez l’action d’interface utilisateur **Créer une demande** pour les tables de type de ticket qui étendent la table Ticket [sn_customerservice_case].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer l’action d’interface utilisateur **Créer une demande** pour une table de type de ticket qui étend la table de ticket, ajoutez une entrée pour le type de ticket à la table Mappage du parent de la demande [request_parent_mapping].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un agent crée une demande pour un ticket dans la table Type de ticket, le système ajoute la demande à l'onglet Demandes de l'enregistrement de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table Mappage du parent de la demande [request_parent_mapping].
3. Sélectionnez le lien connexe Afficher la liste pour ouvrir la vue de liste de la table.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une entrée pour la table du type de ticket.
5. Renseignez les champs suivants dans l'enregistrement Mappage du parent de la demande.
   a. Entrez un nom pour l'entrée dans le champ **Nom** .
   b. Sélectionnez la table de type de ticket dans le champ **Table parente** .
   c. Dans le champ Parent de la **demande** , sélectionnez Parent.
   d. Dans le champ **Demandeur parent** , sélectionnez Contact.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Création d'enregistrements d'incidents, de problèmes, de changements et de demandes à partir d'Espace de travail d'agent

En tant qu'agents du service clientèle, créez des enregistrements d'incidents, de problèmes, de changements et de demandes à partir de tickets ouverts dans Espace de travail d'agent.

Créer un enregistrement d'incident à partir d'Espace de travail d'agent

En tant qu'agent de service clientèle, créez un enregistrement d'incident à partir d'un ticket ou associez un incident existant à un ticket dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur (icône ⋯), puis sélectionnez **Créer un incident**. Les informations suivantes sont copiées du ticket vers l'enregistrement d'incident

Mappage du champ ticket à incident

Champs de ticket	Champs d'incident
Description courte	Description courte
Impact par défaut	Impact
Urgence	Urgence
Contact	Appelant
Élément de configuration (si disponible)	Élément de configuration

Remarque :
Vous pouvez modifier manuellement l'impact de l'incident et l'urgence en différentes valeurs sur l'enregistrement d'incident si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Les informations sur l'incident sont ajoutées comme suit :

- Une mise à jour contenant le numéro d'incident est ajoutée aux notes de travail du ticket.
- L'incident est ajouté au champ **Incident** de la section **Enregistrements connexes** du formulaire de ticket.
- Le numéro de ticket est ajouté à la liste connexe des tickets de clients dans l'enregistrement d'incident.
- Si le ticket est associé à un enregistrement de problème, de demande de changement ou de type « Dû au changement », ces informations sont également copiées dans l'enregistrement d'incident.
- Le domaine de l'incident est mappé au domaine du ticket.

Créer un enregistrement de problème à partir d'Espace de travail d'agent

En tant qu'agent de service clientèle, créez un enregistrement de problème à partir d'un ticket ou associez un problème existant à un ticket dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (•••) et sélectionnez **Créer un problème**.
   Les informations suivantes sont copiées à partir du ticket vers l'enregistrement de problème :

Mappage du ticket au champ de problème

Champs de ticket	Champs de problème
Description brève	Description du problème
Impact	Impact
Urgence	Urgence
Priorité	Priorité
Société	Société
Élément de configuration (si disponible)	Élément de configuration (si vide dans le ticket, l'agent peut mettre à jour l'enregistrement de problème manuellement)
sys_id du ticket	Signalé pour la première fois par

Remarque :
Vous pouvez modifier manuellement l'impact et l'urgence du problème en différentes valeurs sur l'enregistrement de problème, si nécessaire.

Résultats

Les informations sur le problème sont ajoutées comme suit :

- Une mise à jour contenant le numéro de problème est ajoutée aux notes de travail du ticket.
- Le problème est ajouté au champ **Problème** de la section **Enregistrements connexes** du formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le numéro de ticket est ajouté à la liste connexe des tickets clients sur l'enregistrement du problème.
- Le domaine du problème est mappé au domaine du ticket.

Créer un enregistrement de changement normal à partir d'Espace de travail d'agent

En tant qu'agent de service clientèle, créez un enregistrement de changement normal à partir d'un ticket ou associez un changement normal existant à un ticket dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (•••) et sélectionnez **Créer un changement normal**. Les informations suivantes sont copiées du ticket vers l'enregistrement de changement.

Champs d'enregistrement de changement normal

Champs de ticket	Champs de changement
Description courte	Description courte
Description	Description
Impact	Impact
Urgence	Urgence
Priorité	Priorité
Société	Société
Contact	Appelant
Élément de configuration (si disponible)	Élément de configuration **Remarque :** le gestionnaire de changement peut mettre à jour l'élément de configuration sur l'enregistrement de changement. Si l'élément de configuration n'est pas disponible, l'agent peut également mettre à jour ces informations manuellement.

Remarque : Vous pouvez modifier manuellement l'impact et l'urgence du changement en différentes valeurs sur l'enregistrement de changement, selon les besoins.

Les valeurs par défaut sont ajoutées aux champs suivants de l'enregistrement de changement :

- **Type** : Normal
- **État**: Nouveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Catégorie** : Autres
- **Risque** : Modéré

Résultats

Les informations relatives au changement sont ajoutées comme suit :

- Une mise à jour contenant le numéro de changement est ajoutée aux notes de travail du ticket.
- Le changement est ajouté au champ **Demande de changement** de la section **Enregistrements connexes** du formulaire de ticket.
- Le numéro de ticket est ajouté à la liste connexe des tickets de clients sur l'enregistrement de changement.
- Le champ **Demandé par** de l'enregistrement de changement est mis à jour avec l'agent du ticket.
- Le domaine du changement est mappé au domaine du ticket.

Créer un enregistrement de changement standard à partir d'Espace de travail d'agent

En tant qu'agent de service clientèle, créez un enregistrement de changement standard à partir d'un ticket ou associez un changement standard existant à un ticket dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (•••) et sélectionnez **Créer un changement standard**.
   L'enregistrement d'un changement standard est créé à l'aide du modèle de changement standard, qui est défini dans le catalogue de changement standard. Le mappage des données est créé à partir du modèle ; aucune donnée n'est copiée du ticket vers l'enregistrement de changement.

Créer un enregistrement de demande à partir d'Espace de travail d'agent

En tant qu'agent de service clientèle, créez un enregistrement de demande à partir d'un ticket ou associez une demande existante à un ticket dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (••• supplémentaires), puis Créer **une demande**.
   Les informations suivantes sont copiées du ticket vers l'enregistrement de demande :

Mappage de champ du ticket à la demande

Champs de ticket	Champs de demande
Description courte	Description courte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de ticket	Champs de demande
Contact	Contact

Remarque :
Vous pouvez modifier manuellement l'impact et l'urgence de la demande en différentes valeurs sur l'enregistrement de la demande, si nécessaire.

Résultats

Les informations sur l'incident sont ajoutées comme suit :

- Une mise à jour contenant le numéro de demande est ajoutée aux notes de travail du ticket.
- La demande est associée au ticket et ajoutée à la liste connexe **Demandes** du formulaire de ticket.
- Le numéro de ticket est ajouté à la liste connexe des tickets de clients sur l'enregistrement de la demande.
- Le domaine de la demande est mappé au domaine du ticket.

Créer une demande à partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service

En tant que clients, vous pouvez créer et soumettre des demandes à partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service. Le processus de demande est intégré à Service Catalog.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
la création de demandes à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal nécessite l'activation du module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request). Il faut également que l'administrateur système puisse fournir aux clients externes l'accès aux enregistrements de demandes.

les partenaires, les administrateurs de partenaires et les contacts de proxy peuvent soumettre des demandes au nom d'autres comptes ou contacts avec l'ajout du jeu de variables suivant aux éléments de catalogue souhaités : **csm_request_variable_set**. Ce jeu de variables ajoute les champs **Compte** et **Contact**. Pour plus d'informations, consultez Service catalog variable sets .

Procédure

1. Pour créer une demande, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur le lien **Demander quelque chose** sur la page de destination du portail.
   - Cliquer sur **Demandes** > **Demander quelque chose** dans l'en-tête du menu du portail.
2. Parcourez le catalogue de service et sélectionnez l'élément ou le service souhaité.
   Vous pouvez également utiliser les filtres de catégorie pour filtrer les éléments disponibles.
3. Renseignez toutes les informations nécessaires relatives à la demande.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations suivantes sont copiées de la demande vers le ticket :

Mappage de champ de la demande au ticket

Champs de demande	Champs de ticket
Description courte	Description courte
Demandé pour	Contact
Compte	Compte

Résultats

- Un nouveau ticket est créé et devient le parent de la demande. Une demande est associée à un ticket et une demande contient un élément.
- Le ticket est utilisé comme référence pour le client, qui peut voir l'état de la demande et les mises à jour du ticket sur le Customer Service Portal.
- Tous les tickets associés à une demande figurent sur l'enregistrement de demande dans la liste connexe **Tickets**.

Intégration à Gestion des portefeuilles de services

Intégrez Gestion du service clientèle à l'application Gestion des portefeuilles de services (SPM). Cette intégration permet aux responsables du service client, aux agents du service client et aux propriétaires de services d'avoir une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de service associées.

L'intégration entre Gestion du service clientèle et Gestion des portefeuilles de services a les avantages suivants :

- Augmentation de la productivité de l'agent du service client : donnez aux agents du service client la possibilité d'afficher rapidement les offres de services et les définitions associées pour les produits vendus.
- Augmentation de la productivité du propriétaire de service : donnez aux propriétaires de service la possibilité d'identifier rapidement les clients abonnés aux services.

L'intégration de Gestion du service clientèle avec Gestion des portefeuilles de services peut être utilisée de la façon suivante.

1. Les gestionnaires du service client peuvent associer des offres de services à des modèles de produits. Pour en savoir plus, consultez Associer des services à des modèles de produits
2. Les gestionnaires du service client peuvent associer des offres de services à des produits vendus. Pour en savoir plus, consultez Associer des offres de service à des produits vendus
3. Les propriétaires de services peuvent afficher des offres de services et les clients qui s'y sont abonnés.
4. Les agents du service client peuvent voir quelles offres de service sont associées aux produits vendus affectés par un problème. Ils peuvent également voir les engagements de service et la disponibilité. Pour en savoir plus, consultez Afficher les informations sur les produits vendus dans Espace de travail configurable de CSM

Informations sur l'activation

Activez les modules d'extension suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
CSM avec Gestion des portefeuilles de services (SPM) [sn_csm_spm]	Active l'intégration à l'application Gestion des portefeuilles de services (SPM). Cette intégration permet aux responsables et aux agents du service client, ainsi qu'aux propriétaires de service, d'avoir une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de services.

Rôles

Assurez-vous que les utilisateurs peuvent effectuer toutes les actions nécessaires en affectant des rôles.

Rôles requis pour l'intégration Gestion des portefeuilles de services de l'application (SPM)

Rôle	Description
service_editor	Affectez ce rôle aux gestionnaires du service client s'ils ont besoin de mettre à jour toutes les offres de services qu'ils possèdent.
portfolio_admin	Affectez ce rôle aux gestionnaires du service client s'ils doivent associer des offres de services à un modèle de produit.

Intégrer à Gestion des portefeuilles de services à l'aide de Configuration guidée

Utilisez Configuration guidée pour l'intégration Gestion du service clientèle à l'application Gestion des portefeuilles de services (SPM).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer l'intégration à Gestion des portefeuilles de services, utilisez la configuration guidée de Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page Mise en route de la configuration guidée, sélectionnez **Mise en route**
3. Dans la catégorie Intégration à Gestion des portefeuilles de services (SPM), affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Tâches de configuration Gestion des portefeuilles de services

Tâche	Description
Activer Gestion du service clientèle avec Gestion des portefeuilles de services	Activez le module d'extension CSM avec Gestion des portefeuilles de services (SPM) pour utiliser

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	l'intégration avec Gestion des portefeuilles de services.
Configurer les vues de formulaire	Configurez la mise en page du formulaire et les listes connexes pour les formulaires Produit vendu, Ticket, Compte et Offre de service. La configuration fournit aux utilisateurs des informations concernant les offres de service associées à chaque produit vendu.
Affecter des rôles	Affectez les rôles requis aux gestionnaires du service clientèle en fonction des rôles et responsabilités existants de votre organisation.

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Gestion des portefeuilles de services

Activer Gestion du service clientèle avec Gestion des portefeuilles de services

Activez le module d'extension CSM avec Gestion des portefeuilles de services (SPM) pour utiliser l'intégration avec Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer

Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Gestion des portefeuilles de services à l'aide de Configuration guidée.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension sn_csm_spm.
3. Cliquer sur **Activer**.

Configurer les vues de formulaire pour l'intégration Gestion des portefeuilles de services

Configurez la mise en page du formulaire et les listes connexes pour les formulaires Produit vendu, Ticket, Compte et Offre de service pour que les utilisateurs aient une visibilité correcte de quelles offres de services sont associées à quels produits vendus.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Gestion des portefeuilles de services à l'aide de Configuration guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Customer Service**.
2. Ajoutez les champs suivants aux formulaires et aux listes connexes selon vos besoins.

Configurer les vues de formulaire

Formulaire	Procédure
Offre de service	Ajoutez la liste connexe **Ajouter les produits vendus** pour permettre aux prestataires de services de voir à quelles offres de services leurs clients se sont abonnés.
Formulaires de modèle de produit	Ajoutez les **offres** (**de business** > **ID de modèle**) sur les formulaires Modèle de produit/modèle de service pour permettre aux gestionnaires du service clientèle d'associer les offres de services aux modèles de produits. Pour activer le bouton **Modifier** sur la liste connexe Offres : **a.** Configurez le contrôle de liste et désactivez la case **Omettre la modification**. **b.** Ajoutez le rôle sn_customerservice_manager. Si vous ne voyez pas le bouton **Modifier** activé, consultez Affecter des rôles pour l'intégration de Gestion des portefeuilles de services pour plus de détails. **Remarque :** Pour configurer des éléments de catalogue pour des modèles de produits, ajoutez la liste connexe Éléments de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue.
Produits vendus sur le formulaire de compte	Ajoutez la colonne **Offre de service** à la liste connexe Produits vendus pour permettre aux agents ou aux gestionnaires du service clientèle de voir les offres de service associées au produit vendu pour un compte ou un consommateur.
Ticket	Ajoutez le champ **Offre de services** pour le formulaire de produit vendu dans le formulaire du ticket. Cela permet aux agents du service clientèle qui résolvent les problèmes des clients de voir l'offre de service associée au produit vendu pour un ticket.
Produit vendu	Ajoutez le champ **Offre de service** au formulaire de produit vendu pour permettre aux gestionnaires de service client d'associer une offre de service à un produit vendu pour un compte ou un consommateur.

Affecter des rôles pour l'intégration de Gestion des portefeuilles de services

Affectez les rôles requis aux gestionnaires du service client en fonction des rôles et des responsabilités de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Gestion des portefeuilles de services à l'aide de Configuration guidée.

Procédure

1. Affectez le rôle service_editor aux gestionnaires du service client s'ils ont besoin de mettre à jour toutes les offres de services qu'ils possèdent.
2. Affectez le rôle portfolio_admin aux gestionnaires du service client s'ils doivent associer des offres de services à un modèle de produit.

Intégration à Continual Improvement Management

Intégrez Gestion du service clientèle (CSM) à l'application Gestion de l'amélioration continue (CIM) pour demander des possibilités d'amélioration et implémenter des phases et des tâches afin d'atteindre les objectifs de performance, de suivre les progrès et de mesurer le succès.

Vous pouvez utiliser CIM pour améliorer les indicateurs de Performance Analytics (PA) et pour l'exploitation des services. Par exemple, créez une nouvelle initiative d'amélioration pour :

- Réduire le backlog des tickets ouverts.
- Améliorer le délai de réponse moyen des tickets.

Consultez Gestion de l'amélioration continue pour plus d'informations sur la façon dont CIM peut vous aider à fixer des objectifs, à organiser vos efforts et à accomplir des tâches.

Utiliser CIM avec Gestion du service clientèle

Pour utiliser CIM avec Gestion du service clientèle, vous devez demander le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim). Pour plus d'informations, consultez Demander Continual Improvement Management .

Information associée

Vue d'ensemble de Continual Improvement Management

Rôles de Continual Improvement Management

Demande d'améliorations

Gestion des améliorations

Intégration à Continual Improvement Management

Gestion du service clientèle fournit une intégration à l'application Continual Improvement Management. Cette intégration vous permet de demander des possibilités d'amélioration et d'implémenter des phases et des tâches pour atteindre les objectifs de performance, suivre les progrès et mesurer le succès.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim).
3. Cliquer sur **Activer**.

[store-future: BEGIN review]

Intégration à Field Service Management

Le module d'extension Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) assure l'intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Field Service Management.

Les utilisateurs peuvent consulter les informations de compte et de contact sur les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux dans l'application Field Service Management. Les clients et les consommateurs peuvent consulter les commandes de travaux liées aux tickets à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Lorsqu'un agent crée une commande de travaux à partir d'un ticket de service client, les formulaires de tâches et de commande de travaux comprennent des informations liées au ticket, telles que le compte et le contact.

Lorsqu'un client ou un consommateur consulte un ticket à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal, il peut consulter les détails de toutes les commandes de travaux et tâches liées au ticket.

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement pour l'application Field Service Management (FSM), les utilisateurs de Gestion du service clientèle peuvent créer et consulter tous les rendez-vous et commandes de travaux de FSM. Les utilisateurs externes de CSM peuvent créer et consulter les rendez-vous et commandes de travaux de FSM de leurs propres comptes et des comptes connexes.

Modifications apportées à l'application Field Service Management

Dans l'application Field Service Management, cette intégration ajoute les champs suivants au formulaire de commande de travaux. Ces champs sont visibles dans la vue Ticket. Pour afficher ces champs, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire de commande de travaux et sélectionnez **Vue** > **Ticket**.

- Compte
- Consommateur
- Contact
- Actif
- Partenaire
- Contact du partenaire

La mise à jour du champ **Compte** sur le formulaire de commande de travaux met également à jour le champ **Société**. La mise à jour du champ **Contact** sur le formulaire de commande de travaux met à jour le champ **Appelant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements apportés à l'application Gestion du service clientèle

Dans l'application Gestion du service clientèle, cette intégration ajoute le lien **Commandes de travaux** aux en-têtes Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Cliquez sur ce lien pour afficher une liste de commandes de travaux, y compris le numéro, la priorité, l'état et la brève description de la commande de travaux. Les commandes de travaux affichées dans cette liste sur le Customer Service Portal dépendent du rôle détenu par le client : client, administrateur client, partenaire ou administrateur partenaire.

Cliquez sur une commande de travaux dans cette liste pour afficher les détails de la commande de travaux.

Limitations connues

Il n'y a pas de synchronisation entre le formulaire de commande de travaux et le formulaire de ticket associé. Si l'information change sur le formulaire de ticket, elle n'est pas mise à jour sur le formulaire de commande de travaux.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Intégration à Field Service Management

Gestion du service clientèle fournit une intégration à l'application Field Service Management. Cette intégration vous permet d'afficher les informations sur la commande de travaux et la tâche de commande de travaux à partir d'un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration)
3. Cliquer sur **Activer**.

[End]

Intégration à IT Operations Management

Le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_itom) assure une intégration entre Gestion du service clientèle et la console Event Management d'IT Operations Management.

Cette intégration vous permet de créer des tickets de manière proactive à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation, et de suivre les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte. Elle vous permet également de visualiser l'état de l'intégrité du service de leurs éléments de base d'installation.

Pour plus d'informations, consultez Intégration à Event Management.

Intégration à ITOM Event Management

Customer Service Management assure l'intégration à l'application ITOM Event Management. Cette intégration vous permet de créer des tickets de manière proactive

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation, et de suivre les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour en savoir plus sur cette intégration, reportez-vous à la section Intégration à Event Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Proactive Customer Service with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).
3. Sélectionnez **Activer**.

Intégration à Gestion des projets clientèle

Intégrez Gestion du service clientèle à l'application Gestion des portefeuilles de projets. Cette intégration permet aux clients de gérer des projets complexes avec plusieurs tâches et de fournir aux utilisateurs finaux une visibilité sur ces projets.

Gestion du service clientèle fournit une intégration à l'application ServiceNow® PPM Standard, anciennement Project Portfolio Suite with Financials.

Les clients peuvent utiliser cette intégration pour créer des projets et des tâches de projet pour leurs comptes clients. Les clients peuvent également donner aux utilisateurs finaux une visibilité sur leurs projets et tâches à partir du Customer Service Portal et leur permettre de demander des actions supplémentaires.

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Lorsqu'ils sont abonnés au produit d'abonnement Gestion stratégique des portefeuilles (SPM), les utilisateurs de Gestion du service clientèle peuvent créer et modifier des projets. Les utilisateurs externes de CSM peuvent afficher les projets et modifier les tâches de projet de leurs propres comptes ou des comptes connexes.

Module d'extension

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent activer le module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm).

Remarque :
Ce module d'extension nécessite les modules d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) et PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

Le module d'extension Customer Project Management ajoute le module d'extension **Service clientèle** > **projet** au navigateur d'application. ServiceNow

Guided Setup pour Customer Project Management

L'activation du module d'extension Customer Project Management ajoute la section Customer Project Management à Gestion du service clientèle Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à la gestion des projets client à l'aide de Configuration guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer à la gestion des projets client à l'aide de Configuration guidée

Utilisez Gestion du service clientèle Guided Setup pour configurer Customer Project Management.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer un certain nombre de processus et de composants différents pour la fonctionnalité Gestion des projets clientèle à l'aide de Configuration guidée.

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sélectionnez **Premiers pas** sur la page d'accueil Gestion du service clientèle.
3. Faites défiler la liste des catégories, localisez Gestion des projets Client, puis sélectionnez **Mise en route**.

La table suivante fournit une description des étapes de configuration incluses dans cette section de configuration guidée.

Tâches de configuration de Customer Project Management

Tâche	Description
Activer PPM Standard.	Activez le module d'extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).
Activer Customer Project Management	Activez le module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm).
Configurer les vues de formulaire	Configurez le formulaire Ticket et ajoutez les champs suivants à la vue Ticket, à la vue Espace de travail et à la vue Libre-service client : ○ Projet ○ Tâche de projet ○ Problème ○ Demande de changement de projet
Configurer les listes connexes	Configurez le formulaire de compte et ajoutez la liste connexe **Projets** à la vue du ticket et à la vue de l'espace de travail. Configurez le formulaire de contact et ajoutez la liste connexe **Projets** à la vue du ticket et à la vue de l'espace de travail. Configurez le formulaire de tâche du projet client et ajoutez les listes connexes suivantes à la vue **Par défaut** : **Commande de travaux** > **Initiateur**. cette étape peut être réalisée uniquement si les modules d'extension suivants sont activés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	◦ Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) ◦ Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm)
Configurer les notifications	Configurez le flux **Envoi d'un e-mail au contact lorsque la tâche de projet client est affectée** du Flow Designer pour envoyer un e-mail au contact affecté lorsque la tâche de projet client est affectée. Configurez le flux **Envoyer un e-mail au membre SO lorsque la tâche de projet client SO est affectée** pour envoyer un e-mail aux délégataires lorsqu'une affectation est modifiée sur une tâche de projet client qui est visible par le client. Lors de la sélection de **Configurer**, les détails suivants du flux sélectionné s'affichent et peuvent être configurés selon les besoins : ◦ Nom et numéro du projet ◦ Numéro et brève description de la tâche ◦ Dates de début et de fin et durée prévues de la tâche
Configurer les flux du Flow Designer	Utilisez les flux Concepteur de flux fournis avec Gestion des projets clientèle pour : ◦ Configurez les champs qui sont recopiés lorsque vous créez un problème de projet ou une demande de changement de projet à partir d'un ticket. ◦ Mettre à jour les notes de travail pour un enregistrement de ticket lorsque l'état d'un problème de projet connexe ou d'une demande de changement de projet est mise à jour. ◦ Fermer un enregistrement de ticket lorsqu'un problème de projet associé ou une demande de changement de projet est fermé. **Créer un problème de projet à partir d'un ticket** : lorsqu'un problème de projet est créé à partir d'un ticket, ce flux copie les champs **Priorité** et **Brève description** du ticket vers l'enregistrement de problème de projet. Ce flux est actif par défaut. **Créer une demande de changement de projet à partir d'un ticket** : lorsqu'une demande de changement de projet est créée à partir d'un ticket, ce flux copie les champs **Priorité** et **Brève description** du ticket vers l'enregistrement de demande de changement de projet. Ce flux est actif par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	Mettre à jour et fermer l'enregistrement de ticket à la fermeture du ticket : ce flux vous permet de réaliser les tâches suivantes automatiquement : ○ Mettre à jour les notes de travail du ticket lorsque l'état d'un problème associé est mis à jour. ○ Fermer un ticket si l'état du problème associé est défini sur Fermé. Activez ce flux selon vos besoins. **Mettre à jour et fermer l'enregistrement de ticket à la fermeture du changement de projet** : ce flux vous permet de réaliser les tâches suivantes automatiquement : ○ Mettre à jour les notes de travail du ticket lorsque l'état d'une demande de changement de projet associée est mis à jour. ○ Fermer un ticket si l'état de la demande de changement de projet associée est défini sur Fermé. Activez ce flux selon vos besoins.
Affecter les contrôles des accès (ACL)	Affectez les ACL aux rôles d'utilisateur de Gestion du service clientèle pour fournir un accès aux tables de Project Portfolio Management, y compris les tables Demande de changement de projet, Rapport d'état et Problèmes.

Profils, rôles et tables Customer Project Management

Une vue d'ensemble des tâches qui peuvent être effectuées par les différents rôles de Customer Project Management.

Profils et rôles

La table suivante répertorie les profils, leur description et les rôles qui les accompagnent.

Gestion du service clientèle Profils et rôles

Profil	Description	Rôles requis
Gestionnaire de projet client	Un utilisateur qui crée et gère des projets pour les comptes clients. • Crée des projets. • Configurez les tâches de projet et les plans de ressources. • Identifie les contacts clients qui ont accès aux	• it_project_manager • sn_customerservice.projectmanager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Profils et rôles (suite)

Profil	Description	Rôles requis
	projets et aux tâches de projet. • Affecte et gère les tâches et les dépendances.	
Emplacement du membre du projet [sn_bus_loc.location_project_stakeholder]	Affiche les détails du projet et les tâches de projet de son emplacement d'entreprise respectif. Marque la tâche de projet comme terminée.	Néant
Contributeur du chef de projet d'emplacement [sn_bus_loc.location_manager_project_stakeholder]	Affiche les détails du projet et les tâches de projet de son emplacement d'entreprise respectif et des emplacements d'entreprise enfants. Marque la tâche de projet comme terminée.	Néant
Chef de projet de l'organisation de services [sn_service_org.project_manager]	Ce rôle peut effectuer les actions suivantes : • Lancement de projet : crée et lance des projets **Remarque :** Le chef de projet de l'organisation de service et le chef de projet client peuvent accéder à tous les modules du projet. • Planification de projet : Élabore des plans de projet, tels que l'affectation des tâches et l'allocation des ressources. **Remarque :** Lors de l'affectation de la tâche, un e-mail automatisé est généré. Mettez à jour le flux « Envoyer un e-mail au contact lorsque la tâche de projet client est affectée » pour désactiver ou activer les notifications. • Gestion des tâches : surveille et gère les dépendances et l'exécution des tâches.	• sn_bus_loc.ibl_viewer • sn_bus_loc.ebl_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Profils et rôles (suite)

Profil	Description	Rôles requis
	• Coordination : Affiche et collabore avec le personnel du site, en attribuant et en suivant les tâches de son emplacement respectif.	
Partie prenante du projet	Un utilisateur responsable d'activités qui nécessitent de consulter les détails du projet client et les tâches de projet.	• sn_customerservice.projectstakeholder • Minimum un rôle CSM
Agent de service client	Un utilisateur qui peut créer des tickets à partir de projets et de tâches de projet et résoudre les tickets dans le SLA défini. • Travaillez sur des tickets créés à partir de projets et de tâches de projet. • Communique avec le client au sujet de l'état du ticket.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice.projectstakeholder
Client	Un utilisateur externe responsable de la supervision de la livraison du projet. • Examinez l'état et la progression du projet sur le Portail de service clientèle. • Termine les tâches affectées. • Crée des tickets pour les problèmes de projet.	N'importe lequel des rôles externes de CSM suivants : • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin

Traduction automatique

Tables

Les tables sont ajoutées avec l'activation du module d'extension Gestion des projets Client.

Tables Customer Project Management

Table	Description
Projet client [customer_project]	Stocke les projets clients.
Tâche de projet client [customer_project_task]	Stocke les tâches de projet client.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables Customer Project Management (suite)

Table	Description
Contact du projet [project_contact]	Stocke les contacts du projet.

Les colonnes suivantes sont ajoutées à la table Ticket :

- Projet client
- Tâche de projet client
- Problème
- Demande de changement de projet

Domain Separation dans Customer Project Management

Avec Customer Project Management, vous pouvez créer des projets clients pour les comptes clients. Pour les projets clients, Domain Separation est basée sur le domaine du compte. Les nouveaux projets sont créés dans le même domaine que le compte client associé.

Les entités enfants du projet client utilisent le domaine du projet parent. Les entités enfants comprennent :

- Tâches de projet
- Besoins
- Budget du projet
- Rapports d'état
- Risques
- Problèmes
- Décisions
- Actions
- Demandes de changement de projet
- Parties prenantes
- Contacts du projet
- Lignes de dépense
- Feuilles de présence

Le gestionnaire de projet peut ajouter des sous-projets à un projet client si les sous-projets appartiennent aux comptes suivants :

- Comptes dans la même hiérarchie que le compte principal du projet.
- Comptes qui ont une relation avec le compte principal du projet.

Tâches du gestionnaire de projet client

Un gestionnaire de projet client peut effectuer des tâches spécifiques pour gérer des projets pour des comptes client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un gestionnaire de projet client a besoin des rôles suivants pour effectuer les tâches décrites dans le tableau suivant :

- it_project_manager
- sn_customerservice.projectmanager

Tâches du gestionnaire de projet client

Tâche	Détails
Créer un projet pour un compte client	1. Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Créer**. 2. Saisissez un nom pour le projet dans le champ **Nom du projet**. 3. Sélectionnez un compte dans le champ **Compte**. 4. Renseignez des informations supplémentaires sur le projet. 5. Cliquez sur **Enregistrer**.
Créer un projet pour un compte client à partir d'un modèle de projet	1. Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Créer**. 2. Cliquez sur un modèle en bas du formulaire pour appliquer le modèle au projet. Si les modèles ne sont pas affichés en bas du formulaire, cliquez sur l'icône Plus d'options en haut du formulaire et sélectionnez **Activer/désactiver la barre de modèle**. 3. Saisissez un nom pour le projet dans le champ **Nom du projet**. 4. Sélectionnez un compte dans le champ **Compte**. 5. Renseignez des informations supplémentaires sur le projet. 6. Cliquez sur **Enregistrer**.
Créer une tâche de projet pour un projet client	1. Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Tout**. 2. Sélectionnez un projet. 3. Dans la liste connexe **Tâches de projet**, cliquez sur **Nouveau**. 4. Ajoutez une brève description de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches du gestionnaire de projet client (suite)

Tâche	Détails
	5. Renseignez des informations supplémentaires sur la tâche de projet. **6.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Identifier les tâches de projet d'un modèle de projet qui sont visibles pour les clients externes	**1.** Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Modèles**. **2.** Sélectionnez un modèle. **3.** Dans la liste connexe **Tâches du modèle de projet**, sélectionnez une tâche. **4.** Dans la section Données du formulaire de tâche de modèle de projet, ajoutez le champ **Visible pour le client** et définissez-le sur **vrai**. **5.** Cliquez sur **Mettre à jour**. **6.** Répétez l'opération pour d'autres tâches de projet selon vos besoins.
Identifier les tâches de projet qui sont visibles pour les utilisateurs externes	**1.** Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Tout**. **2.** Sélectionnez un projet. **3.** Dans la liste connexe **Tâches de projet**, sélectionnez une tâche. **4.** Activez le champ **Visible pour les clients**. **5.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Identifier les contacts de compte qui ont accès à un projet	Pour donner aux clients une visibilité sur les projets depuis le Customer Service Portal, vous devez ajouter un ou plusieurs contacts au projet. • Les contacts doivent appartenir au compte lié au projet. • Les contacts de partenaire doivent avoir accès au compte lié au projet. • Les contacts qui ont une relation avec le compte peuvent également être ajoutés au projet. **1.** Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Tout**. **2.** Sélectionnez un projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches du gestionnaire de projet client (suite)

Tâche	Détails
	3. Dans la liste connexe **Contacts du projet**, cliquez sur **Nouveau**. 4. Sélectionnez un contact dans le champ **Contact** et cliquez sur **Envoyer**.
Attribuer des tâches de projet aux utilisateurs internes, aux contacts du client ou aux contacts du partenaire du client	Voir Affecter une tâche de projet.
Consulter les tickets qui ont été créés pour un projet ou une tâche de projet	Affichez les tickets dans la liste connexe **Tickets** des formulaires de projet client et de tâche de projet client. Cliquez sur un ticket pour afficher les détails de ce ticket. **Remarque :** le gestionnaire de projet client a un accès en lecture seule au formulaire de ticket.
Ajouter un commentaire ou une pièce jointe à un ticket qui a été créé pour un projet ou une tâche de projet	1. Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Tout**. 2. Sélectionnez un projet. 3. Dans la liste connexe **Tickets**, sélectionnez un ticket. 4. Ajoutez un commentaire dans le champ **Commentaires supplémentaires**. 5. Cliquez sur l'icône de pièce jointe, sélectionnez un fichier et joignez-le au ticket. 6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Créer des demandes de changement de projet et des problèmes de projet pour les tickets qui ont été créés pour un projet ou une tâche de projet	Consultez les tâches suivantes : • Créer un problème de projet pour un ticket • Créer une demande de changement de projet pour un ticket
Enregistrer un projet client comme modèle	1. Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Tout**. 2. Sélectionnez un projet. 3. Cliquez sur le lien connexe **Enregistrer comme nouveau modèle**. 4. Dans la fenêtre contextuelle Créer un modèle, saisissez un nom et une description de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches du gestionnaire de projet client (suite)

Tâche	Détails
	5. Cliquez sur **OK**. **6.** Modifiez le modèle selon vos besoins et cliquez sur **Mettre à jour**.

Affecter une tâche de projet

Le gestionnaire du projet client peut affecter une tâche de projet client à un utilisateur interne, à un contact du client ou du partenaire ou à un contact ayant des relations avec le compte.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'affectation d'une tâche à un utilisateur externe active le champ **Visible pour le client** du formulaire de tâche de projet. Les clients peuvent consulter les tâches affectées dans la liste Tâches de projet sur le Customer Service Portal. Le système envoie une notification par e-mail au client lorsqu'une tâche de projet client est affectée.

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Tout**.
2. Cliquez sur un projet dans la liste Projets clients.
3. Cliquez sur la liste connexe **Tâches de projet** du formulaire de projet client.
4. Cliquez sur une tâche pour ouvrir le formulaire de tâche de projet client.
5. Sélectionnez un contact ou un partenaire du contact dans le champ **Affecté à**.
   Les utilisateurs sont stockés dans la table Utilisateur [sys_user].
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le système envoie une notification par e-mail à l'utilisateur qui a reçu l'affectation.

Créer un problème de projet pour un ticket

Le gestionnaire de projet client peut créer des problèmes de projet pour les tickets créés pour les projets et tâches de projets clients.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire de projet peut créer un problème pour un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Tout**.
2. Cliquez sur un projet dans la liste Projets clients.
3. Dans la liste connexe **Tickets**, cliquez sur un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Créer un problème** dans le formulaire de ticket.
   Le système crée un nouveau problème pour le projet et copie la **brève description** et la **priorité** du ticket.
5. Saisissez les détails du problème et cliquez sur **Enregistrer**.
   Après avoir enregistré le problème, le système :
   - Ajoute le numéro du ticket au flux d'activités du formulaire de problème.
   - Ajoute le numéro du problème au flux d'activités du formulaire de ticket.
   - Ajoute le problème à la liste connexe **Problèmes** du formulaire de projet client.
   - Ajoute le problème au champ **Problème** dans la section Enregistrements connexes du formulaire de ticket.

Créer une demande de changement de projet pour un ticket

Le gestionnaire de projet client peut créer des demandes de changement de projet pour les tickets créés pour les projets et tâches de projets clients.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le gestionnaire de projet peut créer une demande de changement de projet pour un ticket.

Procédure
1. Accédez à la **Service clientèle** > **projet** > **Tout**.
2. Cliquez sur un projet dans la liste Projets clients.
3. Dans la liste connexe **Tickets**, cliquez sur un ticket.
4. Cliquez sur **Créer la demande de changement de projet** dans le formulaire de ticket.
   Le système crée une demande de changement pour le projet, copie la brève description du ticket dans le champ **Titre** et la priorité du ticket dans le champ **Priorité**.
5. Saisissez les détails de la demande de changement et cliquez sur **Enregistrer**.
   Après avoir enregistré la demande de changement, le système :
   - Ajoute le numéro du ticket au flux d'activités du formulaire de demande de changement de projet.
   - Ajoute le numéro de la demande de changement de projet au flux d'activités du formulaire de ticket.
   - Ajoute la demande de changement de projet à la liste connexe **Demandes de changement de projet** du formulaire de projet client.
   - Ajoute la demande de changement de projet au champ **Demande de changement de projet** de la section Enregistrements connexes du formulaire de ticket.

Créer un projet client à partir d'une idée

Créez un projet client à partir d'une idée sur le portail d'idées.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le portail d'idées fournit un emplacement central pour collecter, conserver et promouvoir des idées en tant que demandes, projets, épopées ou stories. Avec l'intégration Gestion du service clientèle à Project Portfolio Management, vous pouvez également créer un projet client à partir d'une idée. Pour plus d'informations, consultez Portail d'idées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Idées** > **Portail d'idées**.
2. Cliquez sur le titre d'une idée pour laquelle vous souhaitez créer une tâche.
3. Ouvrez l'idée en tant que vue de formulaire en cliquant sur l'icône Autres options et en sélectionnant **Ouvrir dans la plateforme**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Idée, cliquez sur **Créer une tâche**.
5. Dans la fenêtre contextuelle de conversion de l'idée en tâche, sélectionnez Projet client dans le champ **Sélectionner un type de tâche**, puis cliquez sur **OK**.
   Le système crée le projet et affiche le numéro de projet dans un message d'information en haut de la fenêtre contextuelle Idée. Dans le formulaire Projet client, l'enregistrement d'idée est ajouté à la liste connexe Idées.

Créer un projet client à partir d'une demande

Créez un projet client à partir d'un enregistrement de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Procédure

1. Créer un enregistrement de demande en accédant à **Demande** > **Demandes** > **Créer**.
2. Renseignez les champs sur le formulaire Demande et cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations sur les champs de ce formulaire, voir Créer une demande.
3. Ouvrez l'enregistrement de demande et cliquez sur le lien connexe **Créer un projet**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Créer un projet, sélectionnez Projet client dans le champ **Classe de projet**.
5. Cliquez sur **OK**.
   Le système crée le projet et affiche le numéro de projet dans un message d'information en haut du formulaire Demande. Dans le formulaire Projet client, l'enregistrement de demande est ajouté à la liste connexe Demandes.

Tâches de l'agent du service client

Un agent de service clientèle peut afficher les projets des clients et créer des tickets pour les projets et les tâches des clients.

Un agent doit disposer des rôles suivants pour effectuer les tâches décrites dans le tableau suivant :

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.projectstakeholder

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'agent du service client

Tâche	Détails
Afficher les projets clients	Les agents du service client peuvent consulter la liste des projets clients en accédant à **Service clientèle** > **projet** > **Tout**. Cliquez sur un projet de cette liste pour afficher les détails du projet sur le formulaire du projet client, y compris les tâches de projet, les contacts de projet et les sous-projets. **Remarque :** les agents ont un accès en lecture seule aux détails du projet.
Afficher les projets et les tâches de projet créés pour un compte	Les agents du service client peuvent voir des projets qui sont liés aux comptes clients. Depuis un enregistrement de compte client, les agents peuvent voir les projets pour ce compte dans la liste connexe **Projets**. Cliquez sur un projet de cette liste pour afficher les détails du projet sur le formulaire du projet client, y compris les tâches de projet, les contacts de projet et les sous-projets. **Remarque :** les agents ont un accès en lecture seule aux détails du projet.
Consulter les projets et les tâches de projet associés à un contact	Les agents du service client peuvent consulter les projets et les tâches de projet associés à un contact. Accédez à la **Service clientèle** > **Client** > **Contacts** et sélectionnez un contact. • Cliquez sur la liste connexe **Projets** pour afficher les projets. • Cliquez sur la liste connexe **Tâches de projet** pour afficher les tâches. **Remarque :** si nécessaire, configurez le formulaire de contact pour ajouter ces listes connexes.
Créer un ticket pour un projet	Les agents du service client et les gestionnaires d'agents peuvent créer des tickets pour les projets clients. Lors de la création d'un ticket, l'agent sélectionne un projet dans le champ **Projet** du formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'agent du service client (suite)

Tâche	Détails
	• Si un compte a été sélectionné dans le champ **Compte**, l'agent peut faire son choix parmi les projets associés à ce compte. • Si le champ **Compte** est vide, l'agent peut faire son choix parmi tous les projets qui ont été créés pour un compte. Après la sélection, le champ **Compte** est renseigné avec le compte associé. Lors d'une création depuis un projet, ces champs sont automatiquement définis sur le formulaire de ticket. les tickets créés pour un projet s'affichent dans la liste connexe **Tickets** du formulaire de projet client.
Créer un ticket pour une tâche de projet	Les agents du service client et les gestionnaires d'agents peuvent créer des tickets pour les tâches de projet client. Lors de la création d'un ticket, l'agent sélectionne une tâche dans le champ **Tâche de projet** du formulaire de ticket. • Si un projet a été sélectionné dans le champ **Projet**, l'agent peut faire son choix parmi les tâches de projet qui ont été créées pour ce projet. • Si le champ **Projet** est vide, l'agent peut faire son choix parmi toutes les tâches de projet qui ont été créées pour un compte. Après la sélection, les champs **Projet** et **Compte** sont renseignés avec le projet et le compte associés. Lors d'une création depuis une tâche de projet, ces champs sont automatiquement définis sur le formulaire de ticket. les tickets créés pour une tâche de projet s'affichent dans la liste connexe **Tickets** des formulaires de projet client et de tâche de projet client.

Tâches du client

À partir de Portail de service client, les utilisateurs externes peuvent afficher les projets, effectuer les tâches affectées et créer des tickets pour les problèmes liés aux projets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur doit disposer de l'un des rôles externes CSM suivants pour effectuer les tâches décrites dans le tableau suivant :

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.customer_admin
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.partner_admin

Diverses tâches client

Tâche	Détails
Afficher les projets et les détails du projet	Les clients peuvent afficher les projets créés pour leurs comptes s'ils ont été associés au projet en tant que contact du projet. Les clients ont un accès en lecture seule aux détails du projet sur le formulaire de projet client. Les clients peuvent également consulter les enregistrements dans les listes connexes suivantes si l'administrateur système a configuré les ACL correspondantes pour chacune des tables. • Tâches de projet client • Demandes de changement de projet • Rapports d'état • Sous-projets • Ordres de travail • Contacts du projet **Remarque :** la liste Commandes de travaux s'affiche si les modules d'extension suivants sont activés : Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm) et Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration). Pour afficher les projets : 1. Cliquez sur **Assistance** dans l'en-tête du Customer Service Portal. 2. Cliquez sur **Projets** et sélectionnez un projet dans la liste Projets clients. 3. Consultez les détails du formulaire de projet client.
Afficher et mettre à jour les tâches de projet	Les clients peuvent consulter les tâches de projet pour les projets qui ont été créés pour leurs comptes si :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diverses tâches client (suite)

Tâche	Détails
	• Ils ont été associés au projet en tant que contact du projet. • Les tâches de projet ont été marquées comme étant **visibles pour le client**. Les clients peuvent afficher et mettre à jour les tâches de projet qui leur ont été affectées par le gestionnaire du projet client. Pour afficher et mettre à jour les tâches de projet : **1.** Cliquez sur **Mes listes** dans l'en-tête du Customer Service Portal. **2.** Cliquez sur **Mes tâches de projet** et sélectionnez une tâche dans la liste Tâches de projet client. **3.** Consultez les détails dans le formulaire de tâche de projet client. **4.** Mettez à jour les champs **Date de début réelle** et **Date de fin effective** selon vos besoins et cliquez sur **Enregistrer**. **5.** Ajoutez un commentaire dans le champ **Activité** et cliquez sur **Publier**. **Remarque :** Les clients peuvent également afficher les tâches directement à partir de **Prise en charge** > **projet** > **Tâches de projet**.
Terminer des tâches de projet	Lorsqu'un client termine le travail requis pour une tâche de projet, il peut marquer la tâche comme étant terminée. **1.** Cliquez sur **Mes listes** dans l'en-tête du Customer Service Portal. **2.** Cliquez sur **Mes tâches de projet** et sélectionnez une tâche dans la liste Tâches de projet client. **3.** Cliquez sur **Marquer comme terminé** dans le widget Actions.
Créer des tickets pour des projets et des tâches de projet	Les clients peuvent créer des tickets pour des projets et des tâches de projet s'ils ont été associés au projet comme contacts du projet. Les clients peuvent créer des tickets de deux façons :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diverses tâches client (suite)

Tâche	Détails
	• À partir d'un projet ou d'un formulaire de tâche de projet. • Depuis le menu Ticket de l'en-tête du Customer Service Portal. Pour créer un ticket depuis un projet ou une tâche de projet : **1.** Accédez à un formulaire de projet client ou de tâche de projet client. **2.** Cliquez sur **Créer un ticket** dans le widget Actions. **3.** Renseignez les champs du créateur d'enregistrement Créer un ticket de projet. Les champs **Projet** et **Tâche de projet** sont renseignés automatiquement. **4.** Cliquez sur **Envoyer**. Pour créer un ticket depuis le menu Ticket : **1.** Cliquez sur **Ticket** dans l'en-tête du Customer Service Portal et sélectionnez **Créer un ticket de projet**. **2.** Renseignez les champs du créateur d'enregistrement Créer un ticket de projet. **3.** Cliquez sur **Envoyer**. Le créateur d'enregistrement Créer un ticket de projet comprend les champs **Projet** et **Tâche de projet**. Ces champs s'affichent si un client a accès à une des tâches de projet. La sélection des projets et des tâches de projet est limitée aux projets du compte du client.
Afficher la liste des tickets créés pour les projets et les tâches de projet d'un compte	Les administrateurs des clients, les administrateurs des partenaires et les gestionnaires de tickets clients peuvent consulter tous les tickets qui ont été créés pour les projets et les tâches de projet d'un compte. **1.** Cliquez sur **Mes listes** dans l'en-tête du Customer Service Portal. **2.** Cliquez sur **Tous les tickets** dans le widget Mes Listes.
Afficher les enregistrements de demande de changement de projet et de problème de projet créés pour un ticket	Les contacts du client peuvent consulter les enregistrements de demande de changement de projet et de problème de projet créés pour un ticket si :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diverses tâches client (suite)

Tâche	Détails
	• Ils ont été ajoutés au projet en tant que contact du projet. • L'administrateur système a configuré les ACL correspondantes pour chacune des tables. 1. Cliquez sur **Mes listes** dans l'en-tête du Customer Service Portal. 2. Cliquez sur **Tous les tickets** dans le widget Mes Listes. 3. Sélectionnez un ticket dans la liste Tickets. 4. Affichez les enregistrements dans le widget Enregistrements connexes.

Portail d'investissement Customer Service

L'intégration Gestion du service clientèle avec Project Portfolio Management donne accès à une vue spécifique à CSM du portail d'investissement, qui affiche les projets clients.

Utilisez le portail d'investissement CSM pour effectuer les opérations suivantes :

- Ajouter des colonnes spécifiques à CSM aux cartes d'investissement.
- Ajouter des filtres à des colonnes spécifiques à CSM sur les cartes d'investissement.

Vous pouvez afficher les projets clients et les projets informatiques dans le portail d'investissement informatique. Pour plus d'informations, voir Portail d'investissement dans la documentation Gestion des projets.

Créer une carte d'investissement sur le portail d'investissement CSM

Créez une carte d'investissement sur le portail d'investissement CSM et ajoutez les informations spécifiques au projet du service client souhaité.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **projet** > **Portail d'investissement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs de la fenêtre contextuelle Créer.
   Pour plus d'informations sur ces champs, voir Créer une carte d'investissement .
4. Cliquez sur **Créer**.
   Une fois la carte d'investissement créée, elle s'ouvre sur la page Portail d'investissement CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à Financial Management

Gestion du service clientèle et Field Service Management fournissent une intégration à l'application ServiceNow® Gestion financière, ainsi que des tableaux de bord et des rapports.

L'application Financial Management vous permet de distribuer les dépenses, de les suivre et de générer des rapports sur ces dépenses au sein de votre organisation. Lorsque l'application Financial Management distribue une dépense, elle décompose la dépense en montants détaillés appelés allocations. Ces allocations peuvent être associées à des segments et comptes précis pour un modèle de coût spécifique. L'intégration à Financial Management fournit des allocations de coûts pour Gestion du service clientèle et Field Service Management.

Utilisez ces allocations de coûts dans la console Financial Management, qui fournit aux administrateurs financiers une interface graphique pour distribuer les dépenses. Accéder à la console via **Transparence des coûts** > **Console** module.

Modules d'extension

Deux modules d'extension différents, un pour Gestion du service clientèle et un pour Field Service Management, permettent l'intégration à Financial Management. Ces modules d'extension ajoutent également des tableaux de bord basés sur les allocations de coûts.

- Module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service (com.snc.pa.fm.csm).
- Module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management (com.snc.pa.fm.fsm).

Le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service inclut des données de démonstration pour la période allant du premier trimestre de l'exercice 2016 au deuxième trimestre de l'exercice 2017. Les données de démonstration comprennent des enregistrements avec le préfixe CSFM, indiquant que les enregistrements sont destinés à l'intégration de Gestion du service clientèle à Financial Management. L'activation du module d'extension ajoute ces enregistrements à la table Ticket (sn_customerservice_case).

Remarque :
Le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Gestion financière pour Gestion des services sur site n'inclut pas de données de démonstration.

Modèles de coûts

Un modèle de coût est un ensemble de règles, de méthodes et de mesures qui déterminent l'allocation des dépenses. Sélectionnez des modèles de coûts dans l'onglet Définitions de données de la console Financial Management.

Pour Gestion du service clientèle, l'intégration à Financial Management fournit les modèles de coûts suivants :

- **Modèle d'allocation CSM pour le compte de coût** : alloue les dépenses pour les comptes clients B2B individuels.
- **Modèle d'allocation CSM pour les canaux** : alloue des dépenses pour les canaux de communication.

Pour Field Service Management, l'intégration à Financial Management fournit le modèle de coût suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle d’allocation FSM pour l’entreprise : alloue les dépenses pour les entreprises.

Hiérarchie des segments

Tous les comptes du plan comptable appartiennent à des segments structurés selon une hiérarchie. Cette hiérarchie permet le déploiement des dépenses provenant des comptes et segments de niveau inférieur vers les comptes et segments de niveau supérieur.

- Le **modèle d'allocation CSM pour les comptes clients** utilise la hiérarchie des segments suivante : Groupe d'affectation > Produit > Compte client.
- Le **modèle d'allocation CSM pour les canaux** utilise la hiérarchie des segments suivante : Groupe d'affectation > Produit > Canaux.
- Le **modèle d'allocation CSM pour les sociétés** utilise la hiérarchie des segments suivante : Groupe d'affectation > Produit > Société.

Catégories de comptes

Utilisez les catégories de comptes pour classer les dépenses nettoyées avant de les affecter à des comptes et des segments. Les catégories de comptes peuvent être organisées à l'aide de relations parent-enfant, de sorte que plusieurs catégories enfants puissent se référer à une seule catégorie parente.

Les catégories de comptes Assistance client et Assistance Service sur site comprennent :

- Installations
- Remboursement informatique
- Dépenses de salaire et de main-d'œuvre
- Services et frais professionnels
- Fournitures
- Formation
- Autres dépenses

Mesures d'allocation

Les mesures d'allocation sont des règles que vous pouvez créer et utiliser pour diviser une allocation en fonction de paramètres tels que les suivants :

- Nombre de tickets du service clientèle : allouez des dépenses à un produit en fonction du nombre de tickets fermés au cours d’une période fiscale.
- Délai total de résolution des tickets du service clientèle : allouez des dépenses à un produit en fonction du nombre total d’heures travaillées sur les tickets fermés au cours d’une période fiscale.
- Nombre de tâches de commande de travaux de service sur site : alloue des dépenses à un produit en fonction du nombre de tâches de commande de travaux terminées au cours d’une période fiscale.
- Temps total d’exécution de la commande de travaux : alloue les dépenses à un produit en fonction du nombre total d’heures travaillées sur des tâches accomplies au cours d’une période fiscale.

Pour Gestion du service clientèle, l'intégration à Financial Management fournit les mesures d'allocation suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- CSM Distribuer aux groupes d'affectation selon les effectifs
- CSM Distribuer au produit selon le nombre de tickets
- CSM Distribuer au produit selon la durée du travail par ticket
- CSM Déployer du groupe d'affectation vers le produit selon le nombre de tickets
- CSM Déployer du groupe d'affectation vers le produit selon la durée du travail par ticket
- CSM Déployer du produit vers le compte selon le nombre de tickets
- CSM Déployer du produit vers le compte selon la durée du travail par ticket

Pour Field Service Management, l'intégration à Financial Management fournit les mesures d'allocation suivantes :

- FSM Distribuer aux groupes d'affectation selon les effectifs
- FSM Distribuer au produit selon le nombre de commandes de travaux
- FSM Déployer du produit vers la société selon le nombre de commandes de travaux

Rôles d'utilisateur

Ces rôles peuvent accéder à la console Gestion financière (**Transparence des coûts** > **Console**):

- cost_transparency_analyst
- cost_transparency_admin
- financial_mgmt_user
- financial_mgmt_admin

Tableaux de bord et rapports

Les modules d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service et Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management fournissent les tableaux de bord suivants :

- Tableau de bord des finances CSM
- Tableau de bord des finances FSM

Accédez à la **Analyse des performances** > **Tableaux de bord** et sélectionnez le tableau de bord souhaité dans le menu Tableau de bord.

Information associée

Gestion financière

Console Gestion financière

Intégration à Financial Management

Customer Service Management fournit une intégration à l'application ServiceNow® Gestion financière, ainsi que des tableaux de bord et des rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le module d'extension Financial Management for CSM (com.snc.financial_management_for_csm) n'est plus disponible pour une activation directe par l'administrateur système. Vous pouvez demander ce module d'extension via le système HI Customer Service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service (com.snc.pa.fm.csm).
3. Cliquer sur **Activer**.

Intégration à Adobe Experience Manager

Étendez les options de Gestion du service clientèle et Gestion des connaissances grâce à des composants ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) pour offrir une expérience Web préintégrée aux clients externes.

Lorsque vous travaillez avec un site Web développé avec AEM, vous pouvez intégrer des options de Gestion du service clientèle et Gestion des connaissances liées à des tickets de service client et à des articles de la base de connaissances respectivement dans le site Web. L'intégration à AEM fournit les avantages suivants :

- Utilisation de composants de tickets et de connaissances de ServiceNow dans vos sites Web de marque développés avec AEM.
- Assurer une expérience unifiée et cohérente pour les utilisateurs finaux qui peuvent accéder aux informations où et quand ils en ont besoin.

Versions d'AEM prises en charge

Depuis AEM 6.5, vous pouvez ajouter des composants de ticket et de la base de connaissances aux pages de vos sites Web développés avec AEM. Vous pouvez aussi utiliser les pages disponibles dans le site ServiceNow dans AEM comme référence pour concevoir le contenu de votre site Web. Pour plus d'informations, consultez Pages ServiceNow dans Adobe Experience Manager, Afficher les articles de la base de connaissances ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager et Afficher les tickets ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager.

Composants ServiceNow pour le package AEM

Installez le package **Composants ServiceNow pour AEM** sur votre instance AEM. Vous pouvez télécharger le package via l'URL de téléchargement direct ou en accédant au package à l'adresse https://experience.adobe.com/downloads. Pour plus d'informations, consultez Experience Cloud Software Distribution dans le centre d'aide Adobe.

Après avoir installé le package, configurez les paramètres d'authentification et d'intégration pour les services et composants ServiceNow dans AEM. Pour plus d'informations, consultez Configuration des paramètres d’authentification pour ServiceNow les services et les composants dans AEM et Configuration des paramètres d’intégration des ServiceNow services et des composants dans AEM.

Intégration Gestion du service clientèle à Adobe Experience Manager

Offrez une expérience Web préintégrée aux clients externes grâce à des composants ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche indique les étapes générales pour l'intégration des options Gestion du service clientèle et Gestion des connaissances à AEM.

Procédure

1. Installez le package **Composants ServiceNow pour AEM** sur votre instance AEM.
   Vous pouvez télécharger le package via l'URL de téléchargement direct ou en accédant au package à l'adresse https://experience.adobe.com/downloads . Pour plus d'informations, consultez Experience Cloud Software Distribution dans le centre d'aide Adobe.
2. Configuration des paramètres d’authentification pour ServiceNow les services et les composants dans AEM.
3. Configuration des paramètres d’intégration des ServiceNow services et des composants dans AEM.

Configuration des paramètres d’authentification pour ServiceNow les services et les composants dans AEM

Activez la connexion à la fois à l'instance Adobe Experience Manager (AEM) de votre site Web et à l'instance ServiceNow à l'aide d'un fournisseur OpenID Connect (OIDC) tiers qui prend en charge les protocoles OIDC et single sign-on (SSO).

Vous pouvez sélectionner Okta ou Microsoft Azure comme fournisseur OIDC tiers qui prend en charge les protocoles OIDC et SSO (Single Sign-on).

Remarque :
votre instance AEM doit utiliser le fournisseur OIDC tiers choisi comme fournisseur SSO.

Inscrire ServiceNow auprès d'un fournisseur OIDC tiers

Inscrivez ServiceNow en tant qu'application Web auprès d'un fournisseur OIDC tiers pour valider l'identité d'un utilisateur à l'aide d'un jeton Web JSON (JWT).

Avant de commencer
ServiceNow identifie un utilisateur final en envoyant le jeton JWT contenant les informations de l'utilisateur final au fournisseur OIDC. Le processus d'inscription de ServiceNow auprès du fournisseur OIDC varie en fonction du fournisseur en question.

Remarque :

Cette rubrique utilise Okta comme exemple, mais vous pouvez remplacer les détails de votre propre fournisseur OIDC.

Rôle requis : compte Okta (compte fournisseur OIDC tiers)

Procédure

1. Connectez-vous à votre compte Okta.
2. Sélectionnez le menu Applications.
3. Sur la page Applications, cliquez sur **Ajouter une application**.
4. Sur la page Créer une nouvelle application, sélectionnez **Web**.
5. Renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres OIDC

Champ	Valeur
Étiquette de l'application	Nom d'application unique pour votre instance ServiceNow.
Code d'autorisation	Sélectionné
Actualiser le jeton	Sélectionné
URI de redirection de connexion	URL de rappel de votre instance AEM. La structure de l'URL est : https://<AEM-instance> : <AEM_port>/bin/now/auth/callback
Connexion initiée	Application seulement

6. Cliquez sur **Terminé**.

Que faire ensuite

Dans la section Informations d'identification du client, enregistrez les valeurs ID client et Secret client en vue de la configuration d'Okta en tant que fournisseur OAuth dans vos instances ServiceNow et AEM.

Ajouter un fournisseur OIDC à l'instance ServiceNow

Ajoutez un service de fournisseur OIDC tiers à votre instance ServiceNow pour vérifier l'identité des utilisateurs finaux.

Avant de commencer

Vous devez avoir configuré le service fournisseur OIDC tiers en tant que fournisseur OAuth et enregistré vos valeurs d'**ID client** et de **secret client**. Pour plus d'informations, consultez Inscrire ServiceNow auprès d'un fournisseur OIDC tiers.

Rôle requis : oauth_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Configurez OAuth pour votre instance ServiceNow.
   - Cliquez sur **Nouveau**, sélectionnez **Configurer un fournisseur OIDC pour vérifier les jetons d'ID**, puis renseignez le formulaire Registres d'application.
   - Sélectionnez un modèle existant pour votre fournisseur OIDC (Okta ou Microsoft Azure), puis acceptez les valeurs par défaut dans le formulaire Registres d'application ou modifiez-les.

> **Remarque :**
> les modèles de fournisseur OIDC sont disponibles après le chargement des données de démonstration avec le module d'extension OAuth 2.0. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur OIDC OAuth .

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le fournisseur OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID client	L'identifiant client que vous avez enregistré plus tôt pour votre instance ServiceNow enregistrée dans le serveur OIDC tiers. L'instance ServiceNow utilise l'ID client lors de la demande d'un jeton d'accès.
Secret client	Le secret client que vous avez enregistré plus tôt pour votre instance ServiceNow enregistrée dans le serveur OIDC tiers.
Configuration du fournisseur OIDC OAuth	Fournisseur OIDC chez qui vous avez enregistré votre instance ServiceNow. **Remarque :** sélectionnez l'enregistrement de la configuration de votre fournisseur OIDC ou, s'il n'est pas disponible, créez une autre configuration pour vous assurer que la valeur du champ **URL des métadonnées OIDC** est correcte et que les champs **Réclamation de l'utilisateur** et **Champ d'utilisateur** sont mappés correctement.

3. Enregistrez vos changements.
   - Pour un modèle existant, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour un nouveau modèle, cliquez sur **Soumettre**.

Configurer les détails du fournisseur OIDC dans Adobe Experience Manager

Configurez les détails du fournisseur OIDC tiers dans votre instance Adobe Experience Manager (AEM) pour accéder aux composants ServiceNow en tant qu'utilisateur authentifié.

Avant de commencer

Vous devez avoir configuré le service de fournisseur OIDC tiers en tant que fournisseur OAuth et enregistré vos valeurs **ID client** et **Secret client** (consultez Inscrire ServiceNow auprès d'un fournisseur OIDC tiers).

Rôle requis : administrateur AEM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les détails du fournisseur OIDC dans AEM pour permettre aux utilisateurs d'AEM d'accéder à l'instance ServiceNow en tant qu'utilisateurs authentifiés. Si vous ne configurez pas les détails du fournisseur OIDC dans AEM, un utilisateur AEM est considéré comme un utilisateur public lors de l'accès à l'instance ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la console Web dans AEM avec une URL au format suivant : https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr.
2. Recherchez Configuration de l'OAuth ServiceNow.
3. Dans la colonne **Nom** , cliquez sur le lien **Configuration de l'OAuth ServiceNow**.
4. Fournit des valeurs pour les paramètres de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de configuration d'OAuth ServiceNow

Champ	Description
ID client ServiceNow	Identifiant client que vous avez enregistré lors de la configuration de l'OAuth pour votre instance ServiceNow.
Secret client ServiceNow	Secret client que vous avez enregistré lors de la configuration de l'OAuth pour votre portail ServiceNow.
URL d'authentification du fournisseur d'OAuth	Point de terminaison du serveur d'autorisation utilisé pour l'obtention du code d'autorisation. Dans la structure URL suivante, remplacez le nom de domaine du serveur d'autorisation de votre fournisseur OIDC tiers. Exemple : https://<auth_server_domain>/oauth2/authorize
URL du jeton d'accès du fournisseur d'OAuth	Point de terminaison du serveur d'authentification utilisé pour échanger le code d'autorisation contre un jeton d'accès. Dans la structure URL suivante, remplacez le nom de domaine du serveur d'autorisation de votre fournisseur OIDC tiers. Exemple : https://<auth_server_domain>/oauth2/token
Champ d'application de la demande d'autorisation	Liste des champs d'application pour limiter l'accès à l'autorisation. **Remarque :** La valeur par défaut `openid email profile offline_access` fonctionne pour la plupart des fournisseurs OIDC (par exemple, Okta).
Propriété utilisateur de stockage du jeton d'actualisation	Nom de la propriété utilisateur de stockage du jeton d'actualisation de l'authentification. **Remarque :** Une fois rempli, ce jeton est utilisé pour obtenir des jetons d'accès pour cet utilisateur dans toutes les demandes futures.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration des paramètres d'intégration des ServiceNow services et des composants dans AEM

Vous devez configurer vos services et composants ServiceNow pour les intégrer à votre instance Adobe Experience Manager (AEM).

Paramètres permettant d'activer l'utilisation des services ServiceNow dans AEM

Vous pouvez définir les types de paramètres de configuration suivants pour les services ServiceNow dans AEM :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Paramètres d'authentification avec un fournisseur OIDC tiers (consultez Configurer les détails du fournisseur OIDC dans Adobe Experience Manager).
- Paramètres spécifiques pour les services ServiceNow (consultez Définir les paramètres de la configuration OSGi pour des services ServiceNow).
- Paramètre des fichiers journaux pour les services ServiceNow (consultez Configurer les paramètres des fichiers journaux pour les services ServiceNow dans Adobe Experience Manager).

Paramètres pour l'utilisation des composants ServiceNow dans AEM

Pour utiliser le point de terminaison Knowledge API sur votre instance AEM, vous devez définir la règle de partage des ressources interorigines (CORS) sur votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Définir une règle de partage des ressources interorigines pour accéder aux points de terminaison de l'API ServiceNow à partir d'AEM.

Définir les paramètres de la configuration OSGi pour des services ServiceNow

Définissez les paramètres de la configuration OSGi pour les services ServiceNow utilisés par les composants ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM).

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur AEM

Procédure

1. Accédez à la console Web dans AEM avec une URL au format suivant : https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr.
2. Recherchez Configuration de ServiceNow.
3. Dans la colonne **Nom** , cliquez sur le lien **Configuration de ServiceNow**.
4. Fournit des valeurs pour les paramètres de configuration.

Paramètres de configuration de ServiceNow

Champ	Description
URL d'instance de base	URL complète de votre instance ServiceNow.
Bases de connaissances	Identificateur système (sys_id) d'une base de connaissances qui contient les articles de la base de connaissances associés. En cas d'entrées multiples, séparez les bases de connaissances par des virgules. **Remarque :** Une valeur vide indique les articles de toutes les bases de connaissances de votre instance ServiceNow accessibles à un utilisateur avec les autorisations appropriées.
Afficher les articles dans toutes les langues	Option permettant d'afficher les articles de la base de connaissances dans toutes les langues pour les composants ServiceNow.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les paramètres des fichiers journaux pour les services ServiceNow dans Adobe Experience Manager

Configurez les paramètres du fichier journal pour les services ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) pour générer des journaux de débogage afin d'identifier les problèmes dans le processus d'authentification.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur AEM

Procédure

1. Accédez à la console Web dans AEM avec une URL au format suivant : https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr.
2. Accédez à la **Système OSGi** > **Configuration**.
3. Recherchez et sélectionnez **logs/project-servicenow-components.log: info**.
4. Vérifiez les valeurs de champ par défaut ou renseignez vos propres valeurs pour personnaliser la configuration.

Paramètres de configuration de l'enregistreur

Champ	Valeur
Niveau de journal	Debug
Fichier journal	Chemin du fichier journal ServiceNow.
Modèle de message	Modèle de format de message pour le format des messages journaux.
Enregistreur	Nom de l'enregistreur pour les services de connexion ServiceNow.
Additivité	Option permettant de désactiver l'envoi de journaux à un appender attaché plus haut dans la hiérarchie.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir une règle de partage des ressources interorigines pour accéder aux points de terminaison de l'API ServiceNow à partir d'AEM

Définissez une règle de partage des ressources interorigines (CORS) sur votre instance ServiceNow pour accéder aux points de terminaison de l'API REST Knowledge Management, l'API de ticket ou l'API de pièce jointe CSM depuis votre instance Adobe Experience Manager (AEM).

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez configuré l'API pour laquelle vous définissez la règle CORS.

- Activez le module d'extension Knowledge API (sn_km_api) pour utiliser les points de terminaison de l'API REST Knowledge Management pour les articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez API REST Knowledge Management .
- Activez le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) pour utiliser les points de terminaison de l'API de ticket pour les tickets de service client. Pour plus d'informations, consultez API de ticket .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez la propriété système `glide.rest.attachment_csm_api.allowed_tables` et incluez la table Tickets [sn_customerservice_case] pour utiliser les points de terminaison de l'API de pièce jointe CSM pour les pièces jointes de tickets. Pour plus d'informations, consultez API de pièce jointe CSM .

Rôle requis : web_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Règles CORS**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de règle CORS.

Formulaire de règle CORS

Champ	Description
Nom	Nom servant à identifier votre règle CORS.
API REST	L'API REST à laquelle s'applique cette règle CORS. ○ Pour les articles de la base de connaissances, sélectionnez **API REST Knowledge Management [sn_km_api/knowledge]**. ○ Pour les tickets de service client, sélectionnez **Ticket [sn_customerservice/case]**. ○ Pour les pièces jointes de tickets, sélectionnez **API de pièce jointe CSM [now/attachment_csm]**
Domaine	Instance AEM à laquelle s'applique cette règle CORS.
Durée maximale	Nombre de secondes pour mettre en cache la session client.

4. Dans la liste connexe des méthodes HTTP, sélectionnez des méthodes HTTP pour envoyer une demande à un fournisseur de service Web.
   - Pour les articles de la base de connaissances, sélectionnez **GET**.
   - Pour les tickets de service client, sélectionnez **GET**, **PUT**, **POST**.
   - Pour les pièces jointes de tickets, sélectionnez **GET**, **POST**, **DELETE**.
5. Pour l'API de ticket, dans le champ **En-têtes exposés** de la liste connexe des en-têtes HTTP, saisissez `X-Total-Count`.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM

Vous pouvez définir l'aspect et la convivialité des composants ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) en leur attribuant des couleurs.

En tant qu'administrateur AEM, vous pouvez soit modifier les variables de couleur préconfigurées pour tous les composants, soit utiliser la fonction `initializeCSS` pour personnaliser les couleurs d'un composant particulier à l'aide d'une classe CSS personnalisée. Pour spécifier la classe CSS personnalisée pour un composant, vous devez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utiliser la propriété de **Classe CSS personnalisée**. Pour plus d'informations, consultez Afficher les articles de la base de connaissances ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager et Afficher les tickets ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager.

Remarque :
Par défaut, les composants ServiceNow sont configurés à l'aide des styles Bootstrap v4.4.1. CSS. Si votre page AEM utilise une version Bootstrap différente, le style des composants ServiceNow est remplacé par le style de page.

Modifier le thème de couleur pour tous les composants ServiceNow dans AEM

Définissez le thème de couleur pour les composants ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) en configurant les variables de couleur.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur AEM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Par défaut, les composants ServiceNow sont configurés à l'aide des styles Bootstrap v4.4.1. CSS. Si votre page AEM utilise une version Bootstrap différente, le style des composants ServiceNow est remplacé par le style de page.

Procédure
1. Ouvrez CRXDE Lite dans votre navigateur.
   Par exemple, dans votre navigateur, saisissez l'URL au format http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/de. L'URL par défaut pour CRXDE Lite est http://localhost:4502/crx/de.
2. Accédez à la **applications** > **Composants ServiceNow** > **Bibliothèques client** > **clientlib : commun**.
3. Ouvrez le fichier variables.less.
4. Configurez les variables de couleur disponibles pour les éléments HTML dans les composants ServiceNow.

Paramètres de variables de couleur

Paramètre de couleur	Variable
Contenu de texte	@text-color
Hyperliens	@link-color
Badges	@badge-text-color
Arrière-plan des badges	@badge-background-color
Couleur primaire pour une accentuation visuelle	@primary-color
Couleur complémentaire à la couleur primaire, pour une accentuation visuelle	@secondary-color
Titres des composants	@title-color
Texte du bouton Principal	@primary-btn-text-color
Arrière-plan du bouton Principal	@primary-btn-bkg-color
Texte du bouton secondaire	@secondary-btn-text-color
Arrière-plan du bouton secondaire	@secondary-btn-bkg-color

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour spécifier une couleur pour une variable, procédez de l'une des façons suivantes :

- Nom de la couleur

  Par exemple, `red`

- Valeur HEX

  Par exemple, `#FF0000`

- Valeur RVB

  Par exemple, `rgb (255,0,0)`

- Fonction *`var`*

  Utilisez la fonction var pour spécifier une propriété personnalisée pour une couleur. Par exemple, `var(--gray-dark)`.

5. Dans le menu CRXDE Lite, cliquez sur **Enregistrer tout** pour enregistrer les changements sur le serveur AEM.

Modifier le thème de couleur pour un composant ServiceNow dans AEM

Remplacez le thème de couleur d'un composant ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) à l'aide de la fonction *`initialize`*.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur AEM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les variables de couleur que vous spécifiez dans le fichier variables.less sont appliquées à tous les composants ServiceNow dans AEM. Vous pouvez remplacer les couleurs par défaut d'un composant particulier en définissant les variables de couleur pour le composant dans la fonction *`initializeCSS`*.

Remarque :
Par défaut, les composants ServiceNow sont configurés à l'aide des styles Bootstrap v4.4.1. CSS. Si votre page AEM utilise une version Bootstrap différente, le style des composants ServiceNow est remplacé par le style de page.

Procédure

1. Ouvrez CRXDE Lite dans votre navigateur .
   Par exemple, dans votre navigateur, saisissez l'URL au format http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/de. L'URL par défaut pour CRXDE Lite est http://localhost:4502/crx/de.
2. Accédez à la **applications** > **Composants ServiceNow** > **Bibliothèques client** > **clientlib : commun**.
3. Ouvrez le fichier variables.less.
4. Spécifiez la fonction *`initializeCSS`* pour un composant au format `<component_type>;<class_name>;<color_variable_1>;<color_variable_2>;<color_variable_n>`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- component_type : le type du composant sur lequel vous souhaitez appliquer le thème de couleur personnalisé, par exemple, articlelist, articleview, casecards, et ainsi de suite.
- class_name : la classe CSS personnalisée que vous saisissez dans la propriété de **Classe CSS personnalisée** de votre composant.
- color_variable_1, color_variable_2, color_variable_n : les variables de couleur que vous spécifiez pour les éléments HTML d'un composant. Pour plus d'informations, consultez la table Paramètres de variables de couleur.

Utilisez l'exemple de code suivant comme référence pour le style de couleur au niveau du composant.

```
.initialize(@componentType:articlelist;@className:now-article-list;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:articleview; @className:now-article-view;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@secondary-co
lor:indigo;);
.initialize(@componentType:casecards; @className:now-case-cards;
 @text-color:red;@link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow
;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caselist; @className:now-case-list; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchbox; @className:now-search-box; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchresults;@className:now-search-results;@text-color:gray;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caseview;@className:now-case-view;@text-color:red;@link-col
or:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@prim
ary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;);
.initialize(@componentType:createcase;@className:now-create-case;@text-color:red;@link-
color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@p
rimary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blu
e;)
```

5. Dans le menu CRXDE Lite, cliquez sur **Enregistrer tout** pour enregistrer les changements sur le serveur AEM.

Pages ServiceNow dans Adobe Experience Manager

Utilisez les pages fournies sur le site ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) comme référence pour organiser vos sites Web AEM et fournir une expérience utilisateur cohérente.

Une page AEM héberge des conteneurs, qui contiennent quant à eux des composants. En manipulant la mise en page de la page et des composants qu'elle présente, vous pouvez construire une expérience utilisateur cohérente.

Par défaut, les sites et les pages ServiceNow ne sont pas accessibles par les utilisateurs publics, qui sont des utilisateurs AEM anonymes non connectés. Pour plus d'informations sur la façon de les publier et de les mettre à la disposition des utilisateurs AEM anonymes, consultez les Pages de publication .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page ServiceNow dans AEM pour les articles de la base de connaissances

Le tableau suivant montre les pages par défaut disponibles dans le site ServiceNow dans AEM et les composants de la base de connaissances disponibles sur ces pages.

Pages ServiceNow dans AEM pour les articles de la base de connaissances

Page	Description	Composants de connaissances sur la page
Recherche d'articles ServiceNow	Page de référence pour afficher les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances.	• Zone de recherche • Résultats de recherche
Vue des articles ServiceNow	Page de référence pour afficher un article de la base de connaissances.	Vue de l'article
Liste des articles ServiceNow	Page de référence pour parcourir et rechercher des articles de la base de connaissances.	• Zone de recherche • Liste d'articles (une pour les articles présentés et les listes d'articles les plus consultés)

Page ServiceNow dans AEM pour les tickets de service client

Le tableau suivant montre les pages par défaut disponibles dans le site ServiceNow dans AEM et les composants de ticket disponibles sur ces pages.

Page ServiceNow dans AEM pour les tickets de service client

Page	Description	Composants de ticket sur la page
Créer un ticket ServiceNow	Page de référence pour créer un ticket de service client	Nouveau ticket
Vue des tickets ServiceNow	Page de référence pour afficher un ticket de service client.	Vue des tickets
Liste des tickets ServiceNow	Page de référence pour parcourir et rechercher des tickets de service client.	Liste des tickets

Page d'accueil de ServiceNow dans AEM

Le tableau suivant montre la page d'accueil par défaut disponible dans le site ServiceNow dans AEM et les composants de ticket et de connaissances disponibles sur cette page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de ServiceNow dans AEM

Page	Description	Composants ServiceNow sur la page
Accueil ServiceNow	Page de référence pour parcourir et rechercher des articles de la base de connaissances, ainsi que créer un ticket.	• Liste d'articles • Zone de recherche • Cartes de ticket

Afficher les articles de la base de connaissances ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager

Utilisez les composants de connaissances disponibles dans Adobe Experience Manager (AEM) pour accéder aux bases de connaissances de l'instance ServiceNow et afficher les articles de la base de connaissances associés sur un site Web basé sur AEM.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Knowledge API (sn_km_api) pour utiliser les points de terminaison de l'API REST Knowledge Management pour les articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez API REST Knowledge Management .
- Définissez la règle de partage des ressources interorigines (CORS) pour accéder à Knowledge API depuis votre instance AEM. Pour plus d'informations, consultez Définir une règle de partage des ressources interorigines pour accéder aux points de terminaison de l'API ServiceNow à partir d'AEM.

Rôle requis : auteur AEM

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance AEM.
2. Ouvrez votre page AEM en mode d'édition .
3. Ouvrez le navigateur de composants .
4. Dans la liste **Tous**, sélectionnez **ServiceNow**.
5. Faites glisser un composant à l'emplacement requis sur la page.

> **Remarque :**
> Si des composants ne sont pas disponibles, mettez à jour votre configuration de modèle pour inclure les composants de connaissances. Vous devez également modifier les propriétés du modèle de site et ajouter chaque composant d'article de la base de connaissances à la liste des composants autorisés.

6. Ouvrez la boîte de dialogue du composant pour effectuer les modifications .

> **Remarque :**
> Par défaut, les composants de connaissances en mode d'édition d'une page dans AEM ne sont pas accessibles par les utilisateurs publics, qui sont des utilisateurs AEM anonymes non connectés. Pour changer le comportement par défaut, vous devez activer la propriété **Public** pour chaque composant de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Définissez les propriétés du composant Résultats de recherche de façon à afficher les résultats de recherche de connaissances qui incluent une liste d'articles de la base de connaissances dans l'instance ServiceNow.

Propriétés du composant Résultats de recherche

Propriété	Description
Public	Option permettant de rendre le composant visible pour les utilisateurs publics. Lorsque cette option est sélectionnée, les articles de la base de connaissances disponibles pour les utilisateurs non authentifiés inclus dans le composant sont disponibles pour tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs publics.
Bases de connaissances	Identificateur système (sys_id) d'une base de connaissances qui contient les articles de la base de connaissances associés. Cliquez sur **Ajouter un champ** et saisissez le sys_id d'une base de connaissances. Vous pouvez ajouter plusieurs entrées. **Remarque :** si vous n'ajoutez pas de valeur, les bases de connaissances des paramètres de configuration OSGi sont utilisées pour les composants ServiceNow.
Langue	Active l'affichage des résultats de recherche d'articles de la base de connaissances dans différentes langues. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Sélectionner dans la configuration OSGi ServiceNow** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie dans la configuration OSGi pour les composants ServiceNow. Cette valeur est sélectionnée par défaut. ○ **Limiter à la langue du portail** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie sur le site AEM. ○ **Toutes les langues** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans toutes les langues.
Paramètre de recherche	Clé de paramètre de la requête de recherche. Exemple : `kb_query`
Champs secondaires	Métadonnées d'un article de la base de connaissances qui s'affichent avec l'article. Les métadonnées incluent des informations telles que l'auteur, la date de la dernière mise à jour de l'article et la date de la dernière consultation de l'article. En cas d'entrées multiples, séparez les champs par des virgules. Exemple : `auteur,sys_view_count,sys_updated_on,évaluation`
Nombre de résultats de recherche	Nombre maximum d'articles inclus dans la liste des résultats de recherche. Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à `1`.
URL de la page de l'article	URL relative de la page de l'article vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/NOWApp/now_article_view.html

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

8. Définissez les propriétés du composant Zone de recherche de façon à afficher une zone de recherche permettant aux utilisateurs d'entrer du texte de recherche et de trouver des articles de la base de connaissances dont le texte de recherche correspond dans l'instance ServiceNow.

Remarque :
Déclencher une recherche à partir du composant Zone de recherche amène au composant Résultats de recherche.

Propriétés du composant Zone de recherche

Propriété	Description
Public	Option permettant de rendre le composant visible pour les utilisateurs publics. Lorsque cette option est sélectionnée, les articles de la base de connaissances disponibles pour les utilisateurs non authentifiés inclus dans le composant sont disponibles pour tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs publics.
Espace réservé	Texte de conseil affiché dans la zone de recherche pour fournir des informations sur ce que les utilisateurs peuvent rechercher ou sur les conditions du texte de recherche. Exemple : recherche (trois caractères minimum)
Bases de connaissances	Identificateur système (sys_id) d'une base de connaissances qui contient les articles de la base de connaissances associés. Cliquez sur **Ajouter un champ** et saisissez le sys_id d'une base de connaissances. Vous pouvez ajouter plusieurs entrées. **Remarque :** si vous n'ajoutez pas de valeur, les bases de connaissances des paramètres de configuration OSGi sont utilisées pour les composants ServiceNow.
Langue	Permet d'afficher des articles de la base de connaissances dans différentes langues dans la zone de recherche. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Sélectionner dans la configuration OSGi ServiceNow** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie dans la configuration OSGi pour les composants ServiceNow. Cette valeur est sélectionnée par défaut. ○ **Limiter à la langue du portail** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie sur le site AEM. ○ **Toutes les langues** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans toutes les langues.
URL de la page de recherche	URL relative de la page de recherche vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/NOWApp/now_article_search.html

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Paramètre de recherche	Clé de paramètre de la requête de recherche. Exemple : `kb_query`
Suggestion automatique	Option permettant d'activer la suggestion automatique.
Nombre de résultats de la suggestion automatique	Nombre maximum d'articles à inclure dans la liste des résultats de suggestion automatique. Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1.
URL de la page de l'article	URL relative de la page de l'article vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/NOWApp/now_article_view.html
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

9. Définissez les propriétés du composant Vue de l'article de façon à afficher les articles de la base de connaissances et leurs pièces jointes, le cas échéant, à partir d'une instance ServiceNow.

Propriétés du composant Vue de l'article

Propriété	Description
Public	Option permettant de rendre le composant visible pour les utilisateurs publics. Lorsque cette option est sélectionnée, les articles de la base de connaissances disponibles pour les utilisateurs non authentifiés inclus dans le composant sont disponibles pour tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs publics.
Paramètre de l'article	Nom du paramètre de requête d'URL pour le numéro de l'article. Exemple : `kb_article`
Champs secondaires	Métadonnées d'un article de la base de connaissances qui s'affichent avec l'article. Les métadonnées incluent des informations telles que l'auteur, la date de la dernière mise à jour de l'article et la date de la dernière consultation de l'article. En cas d'entrées multiples, séparez les champs par des virgules. Exemple : `auteur,sys_view_count,sys_updated_on,évaluation`
Paramètre de langue	Nom du paramètre de requête URL contenant la langue demandée pour un article de la base de connaissances. Exemple : `kb_lang`
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

10. Définissez les propriétés du composant Liste d'articles de façon à afficher une liste des articles de la base de connaissances en fonction des critères de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du composant Liste d'articles

Propriété	Description
Public	Option permettant de rendre le composant visible pour les utilisateurs publics. Lorsque cette option est sélectionnée, les articles de la base de connaissances disponibles pour les utilisateurs non authentifiés inclus dans le composant sont disponibles pour tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs publics.
Titre	Titre correspondant à la liste d'articles qui s'affiche comme en-tête du composant. Exemple : `Articles les plus consultés`
Bases de connaissances	Identificateur système (sys_id) d'une base de connaissances qui contient les articles de la base de connaissances associés. Cliquez sur **Ajouter un champ** et saisissez le sys_id d'une base de connaissances. Vous pouvez ajouter plusieurs entrées. **Remarque :** si vous n'ajoutez pas de valeur, les bases de connaissances des paramètres de configuration OSGi sont utilisées pour les composants ServiceNow.
Langue	Permet d'afficher un article de la base de connaissances dans différentes langues lorsque l'article est consulté. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Sélectionner dans la configuration OSGi ServiceNow** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie dans la configuration OSGi pour les composants ServiceNow. Cette valeur est sélectionnée par défaut. ○ **Limiter à la langue du portail** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie sur le site AEM. ○ **Toutes les langues** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans toutes les langues.
Champs secondaires	Métadonnées d'un article de la base de connaissances qui s'affichent avec l'article. Les métadonnées incluent des informations telles que l'auteur, la date de la dernière mise à jour de l'article et la date de la dernière consultation de l'article. En cas d'entrées multiples, séparez les champs par des virgules. Exemple : `auteur,sys_view_count,sys_updated_on,évaluation`
Critères	Liste des critères pour la liste des articles de la base de connaissances. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Présenté** : liste des articles de la base de connaissances présentés en fonction des mots clés configurés dans la propriété *`glide.knowman.default_keyword`*. Pour plus d'informations sur les articles présentés, consultez Ajouter un article de la base de connaissances au contenu proposé et Propriétés de la base de connaissances. ○ **Plus consulté** : liste des articles de la base de connaissances ayant le plus de vues.
Nombre d'articles	Nombre maximum d'articles à inclure dans la liste des articles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1.
URL de la page de l'article	URL relative de la page de l'article vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/NOWApp/now_article_view.html
Masquer le composant lorsqu'il est vide	Option permettant de masquer le composant lorsqu'il n'y a aucun article de la base de connaissances à afficher.
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

Afficher les tickets ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager

Utilisez les composants de ticket disponibles dans Adobe Experience Manager (AEM) pour accéder aux tickets de service client à partir de l'instance ServiceNow et les afficher sur un site Web basé sur AEM.

Avant de commencer

Définissez la règle de partage des ressources interorigines (CORS) pour accéder à l'API de ticket et à l'API de pièce jointe CSM depuis votre instance AEM. Pour plus d'informations, consultez Définir une règle de partage des ressources interorigines pour accéder aux points de terminaison de l'API ServiceNow à partir d'AEM.

Rôle requis : auteur AEM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'API REST de ticket vous permet de créer, récupérer et mettre à jour les enregistrements de tickets de service client. Pour plus d'informations, consultez API de ticket .

L'API de pièce jointe CSM vous permet de charger, télécharger et supprimer les pièces jointes associées aux tickets de service client et de récupérer les métadonnées de pièce jointe. Pour plus d'informations, consultez API de pièce jointe CSM .

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance AEM.
2. Ouvrez votre page AEM en mode d'édition .
3. Ouvrez le navigateur de composants .
4. Dans la liste **Tous**, sélectionnez **ServiceNow**.
5. Faites glisser un composant à l'emplacement requis sur la page.

> **Remarque :**
> Si des composants ne sont pas disponibles, mettez à jour la configuration de votre modèle pour inclure les composants de ticket. Vous devez également modifier les propriétés du modèle de site et ajouter chaque composant de ticket à la liste des composants autorisés.

6. Ouvrez la boîte de dialogue du composant pour effectuer les modifications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les composants de ticket en mode d'édition d'une page dans AEM sont accessibles à tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs publics. Les utilisateurs publics sont des utilisateurs AEM anonymes qui ne sont pas connectés.

7. Définissez les propriétés du composant Cartes de ticket de façon à afficher tous les tickets de service client ouverts dans votre instance ServiceNow sous la forme de cartes en colonne.

Propriétés du composant Cartes de ticket

Propriété	Description
Titre	Titre de ce composant qui s'affiche sur la page AEM.
Paramètres d'étiquette	Paramètres d'étiquette séparés par des virgules pour les colonnes de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Chaque paramètre est spécifié dans le format *label*`:`*column*`.`*Étiquette* est affiché sur le composant et *colonne* correspond au nom d'une colonne de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Exemple : Nombre:nombre,Priorité:priorité,Produit:produit
URL de la page de liste de tickets	URL relative de la page de liste de tickets vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/servicenow/en/now_case_list.html
URL de la page de vue du ticket	URL relative de la page de vue du ticket vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Masquer le composant quand il n'y a pas de ticket	Option permettant de masquer le composant lorsqu'il n'y a pas de ticket à afficher.
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

8. Définissez les propriétés du composant Nouveau ticket de façon que les utilisateurs créent un ticket de service client dans votre instance ServiceNow à partir de votre page AEM.

Propriétés du composant Nouveau ticket

Propriété	Description
Titre	Titre de ce composant qui s'affiche sur la page AEM.
Étiquette de brève description	Étiquette du champ permettant de saisir une brève description pour le ticket.
Étiquette de description	Étiquette du champ permettant de saisir une description pour le ticket.
Étiquette de produit	Paramètres séparés par des points-virgules pour définir l'étiquette et le texte de l'espace réservé pour la liste de produits.
Étiquette d'actif	Paramètres séparés par des points-virgules pour définir l'étiquette et le texte de l'espace réservé de la liste d'actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Nombre d'éléments de liste	Nombre maximum d'éléments à inclure dans les listes de produits et d'actifs. Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1.
Afficher les actifs	Option permettant d'afficher la liste des actifs sur le composant.
URL de la page de liste de tickets	URL relative de la page de liste de tickets vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/servicenow/en/now_case_list.html
URL de la page de vue du ticket	URL relative de la page de vue du ticket vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple: /content/servicenow/en/now_case_view.html **Remarque :** Vous devez saisir une valeur pour cette propriété afin d'accéder à la page de vue du ticket depuis la fenêtre Ticket créé.
Limite de taille de fichier de pièce jointe en Mo	Limite de taille maximum pour un fichier de pièce jointe qui peut être ajouté à un ticket.
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

9. Définissez les propriétés du composant Vue du ticket de façon à afficher les tickets de service client et tous les commentaires et pièces jointes éventuels à partir d'une instance ServiceNow.

Propriétés du composant Vue du ticket

Propriété	Description
Paramètre de ticket	Nom du paramètre de requête d'URL pour le numéro du ticket. Exemple : `ticket_no`
Paramètres d'étiquette	Paramètres d'étiquette séparés par des virgules pour les colonnes de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Chaque paramètre est spécifié dans le format *`label`*:*`column`*. *`Étiquette`* est affiché sur le composant et *`colonne`* correspond au nom d'une colonne de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Exemple : Nombre:nombre,Priorité:priorité,Produit:produit
Nombre d'activités	Nombre maximum d'activités (p. ex. commentaires et pièces jointes) à afficher dans l'onglet Activité. Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1.
Limite de taille de	Limite de taille maximum pour un fichier de pièce jointe qui peut être ajouté à un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
fichier de pièce jointe en Mo	Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1.
URL de la page de l'article	URL relative de la page de l'article vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/servicenow/en/now_article_view.html **Remarque :** Si un lien d'article est inclus dans un ticket, vous devez entrer une valeur pour que cette propriété accède à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances à partir du ticket.
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

10. Définissez les propriétés du composant Liste de tickets de façon à afficher une liste des tickets de service client.

Propriétés du composant Liste de tickets

Propriété	Description
Titre	Titre de ce composant qui s'affiche sur la page AEM.
Paramètres d'étiquette	Paramètres d'étiquette séparés par des virgules pour les colonnes de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Chaque paramètre est spécifié dans le format *label*:*column*. *Étiquette* est affiché sur le composant et *colonne* correspond au nom d'une colonne de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Exemple : Nombre:nombre,Priorité:priorité,Produit:produit
Nombre de tickets	Nombre maximum de tickets à afficher sur le composant. Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1. La valeur maximum que vous pouvez entrer pour ce champ est 50.
Afficher Créer un ticket	Option permettant d'afficher le bouton pour créer un ticket sur le composant.
Étiquette du bouton Créer un ticket	Étiquette pour le bouton permettant de créer un ticket.
URL de la page de création de tickets	URL relative de la page de création de tickets vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/servicenow/en/now_case_create.html
URL de la page de vue du ticket	URL relative de la page de vue du ticket vers laquelle la redirection s'effectue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Exemple: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

Intégration au couplage téléphonie-informatique (CTI)

Intégrez Gestion du service clientèle au couplage téléphonie-informatique (CTI). Cette intégration permet à l'application Customer Service de prendre en charge les appels téléphoniques entrants et sortants.

Les agents du service client peuvent effectuer les actions suivantes avec le CTI :

- Passer un appel sortant vers un numéro de téléphone.
- Recevoir un appel entrant provenant d'un numéro de téléphone ou d'un autre utilisateur dans le système.
- Transférer un appel à un autre utilisateur dans le système.
- Désactiver le son d'un appel.
- Définir leur état de disponibilité.

Le CTI ne nécessite pas de rôle d'utilisateur spécifique, à part le rôle d'utilisateur OpenFrame (sn_openframe_user). Les rôles sont basés sur l'application à l'aide du CTI.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Couplage téléphonie-informatique
- Workflows d’intégration téléphonie-informatique

Vue d'ensemble d'OpenFrame

OpenFrame fournit un cadre de communication que les agents du service client utilisent pour passer et recevoir des appels des clients.

Rôles d'utilisateurs OpenFrame

La fenêtre OpenFrame est disponible pour les agents qui appartiennent à l'un des groupes d'utilisateurs spécifiés dans la configuration OpenFrame et disposant de n'importe lequel des rôles suivants :

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- administrateur

À propos d'OpenFrame

Utilisez OpenFrame pour intégrer les systèmes de téléphonie à la Now Platform®. Utilisez l'API OpenFrame pour communiquer entre la Now Platform et le domaine ouvert dans la fenêtre OpenFrame.

OpenFrame comprend les composants suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- TopFrame, une application ServiceNow.
- L'API OpenFrame, qui provient de l'application partenaire. Cette API communique avec TopFrame et contrôle les fonctionnalités visuelles d'OpenFrame.

  L'emplacement de l'API est https://[instance servicenow]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.min.js. Cette version minimisée comprend d'autres bibliothèques nécessaires et doit être utilisée pour l'intégration.

  Pour la référence de l'API, vous pouvez utiliser la version non minimisée : https://[instance servicenow]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.js. Cette version ne peut pas être utilisée directement à des fins d'intégration.

Remarque :

- Pour rester à jour vis-à-vis de la bibliothèque OpenFrame, utilisez la ressource URI suivante : https://[instance servicenow]/scripts/openframe/latest/openFrameAPI.min.js.
- Pour intégrer la fonction de softphone à la Now Platform à l'aide d'OpenFrame, ajoutez les URL tierces des services de téléphonie dans la propriété suivante : `glide.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système disponibles et Activer la liste d'autorisation d'URL pour la communication cross-origin entre iFrame dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Utilisation de la fenêtre OpenFrame

OpenFrame fournit une prise en charge des conversations téléphoniques incorporées et contextuelles, notamment :

- Identification du contexte : les appels entrants agrandissent la fenêtre OpenFrame et affichent des détails sur l'appelant, y compris le compte, le nom du contact ou du consommateur et le numéro de téléphone.
- Liens vers des formulaires : utilisez openFrameAPI (openServiceNowForm) pour créer des liens vers des formulaires. Lorsqu'un appel entrant est reçu, un agent peut sélectionner le numéro de compte, de contact, de consommateur ou de ticket dans la fenêtre OpenFrame pour ouvrir l'enregistrement correspondant.
  - Dans Espace de travail d'agent, les enregistrements s'ouvrent dans un onglet primaire ou un sous-onglet selon la configuration de l'onglet.
  - Dans l'interface de la plateforme, les enregistrements s'ouvrent dans TopFrame (c'est-à-dire la page actuelle).
- Option de sélection d'appel : cliquez sur les champs de numéro de téléphone pour passer un appel.
  - Dans Espace de travail d'agent, les agents peuvent sélectionner des champs de numéro de téléphone sur les formulaires et dans le composant du ruban Customer 360 pour passer un appel.
  - Dans l'interface de la plateforme, les agents peuvent sélectionner l'icône Téléphone en regard des champs **Contact** ou **Consommateur** .
    - Si un contact ou un consommateur a un seul numéro de téléphone, l'appel est passé à ce numéro.
    - Si un contact ou un consommateur a plus d'un numéro de téléphone, une boîte de dialogue affiche les numéros disponibles. Sélectionnez un numéro pour passer l'appel.
- Actions de la fenêtre OpenFrame :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de fenêtre OpenFrame

Action de l'utilisateur	Description
Ouvrir la fenêtre	Dans Espace de travail d'agent, sélectionnez l'icône Téléphone : ◦ Dans la barre de navigation. ◦ À côté des champs **Contact** ou **Consommateur** dans le formulaire de ticket. Dans l'interface de la plateforme, sélectionnez l'icône du téléphone : ◦ Dans la bannière. ◦ À côté des champs **Contact** ou **Consommateur** dans le formulaire de ticket. Avec le rôle administrateur, vous pouvez configurer l'icône de téléphone. Pour plus d'informations, consultez Intégration du CTI au formulaire de ticket.
Masquer la fenêtre	Sélectionnez le **X** dans l'en-tête de la fenêtre OpenFrame. **Remarque :** la fenêtre OpenFrame reste au-dessus des autres formulaires ou pages à moins d'être masquée.
Agrandir ou réduire la fenêtre	Sélectionnez les boutons **+ / −** dans l'en-tête de la fenêtre OpenFrame (si **Activer la vue réduite** est défini sur **Vrai** dans la configuration OpenFrame). **Remarque :** lorsqu'elle est réduite, les agents peuvent toujours accéder aux actions de contrôle des appels.
Déplacer la fenêtre	Sélectionnez et faites glisser l'en-tête de la fenêtre OpenFrame.

Utilisation d'OpenFrame dans Agent Workspace

Dans Agent Workspace, vous pouvez intégrer OpenFrame avec l'Interaction Management System (IMS) et les enregistrements d'interaction. Cela permet aux agents de gérer le cycle de vie de l'interaction téléphonique. Pour plus d'informations, voir Intégration au système de gestion des interactions (IMS).

Création d'une configuration OpenFrame

Avec le rôle administrateur, vous pouvez créer ou modifier une configuration OpenFrame. Cette configuration stocke des informations sur les paramètres de la fenêtre OpenFrame, notamment :

- la hauteur et la largeur de la fenêtre ;
- l'icône, le titre et le sous-titre affichés dans l'en-tête de la fenêtre ;
- les utilisateurs et groupes ayant accès à la fenêtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

openFrameAPI - Client

Composant des contrôles d'interaction

Le composant de contrôle d'interaction (ICC) est un composant qui permet d'intégrer une interface de contrôle d'appel native dans Espace de travail d'agent.

- Créez un contexte d'état dans OpenFrame pour lire l'état de l'appel inactif et actif
- Créez le contexte d'état dans OpenFrame pour lire l'état du transfert
- Fournir des paramètres de bac à sable iframe pour permettre l'accès iframe aux fonctionnalités de sécurité et pour activer des restrictions iframe supplémentaires
- Créer une implémentation de point d'extension pour masquer le panneau de conversation lorsque la transcription en temps réel est activée/désactivée
- Créer une implémentation de point d'extension pour créer et obtenir des segments de journal téléphonique
- Implémenter le clic pour composer sur l'espace de travail CSM avec ICC activé
- Événement sismique émis vers le shell Polaris via le composant d'appel actif lors d'un clic sur une action liée au composant de transfert
- La fenêtre contextuelle d'interaction doit être disponible sur pavé de numérotation et l'appel sortant Cliquer pour appeler
- sn_openframe.create_interaction sera ignoré lors de l'utilisation d'ICC. Tous les appels entrants et sortants auront des interactions créées.

Workflows du couplage téléphonie-informatique

Le couplage téléphonie-informatique (CTI) permet aux agents du service client de passer et de recevoir des appels téléphoniques dans les applications ServiceNow.

Les échantillons de workflows suivants montrent comment le CTI peut être intégré avec Interaction Management System (IMS) et OpenFrame (OF) pour prendre en charge les appels téléphoniques sortants et entrants.

Intégration du CTI pour les appels sortants

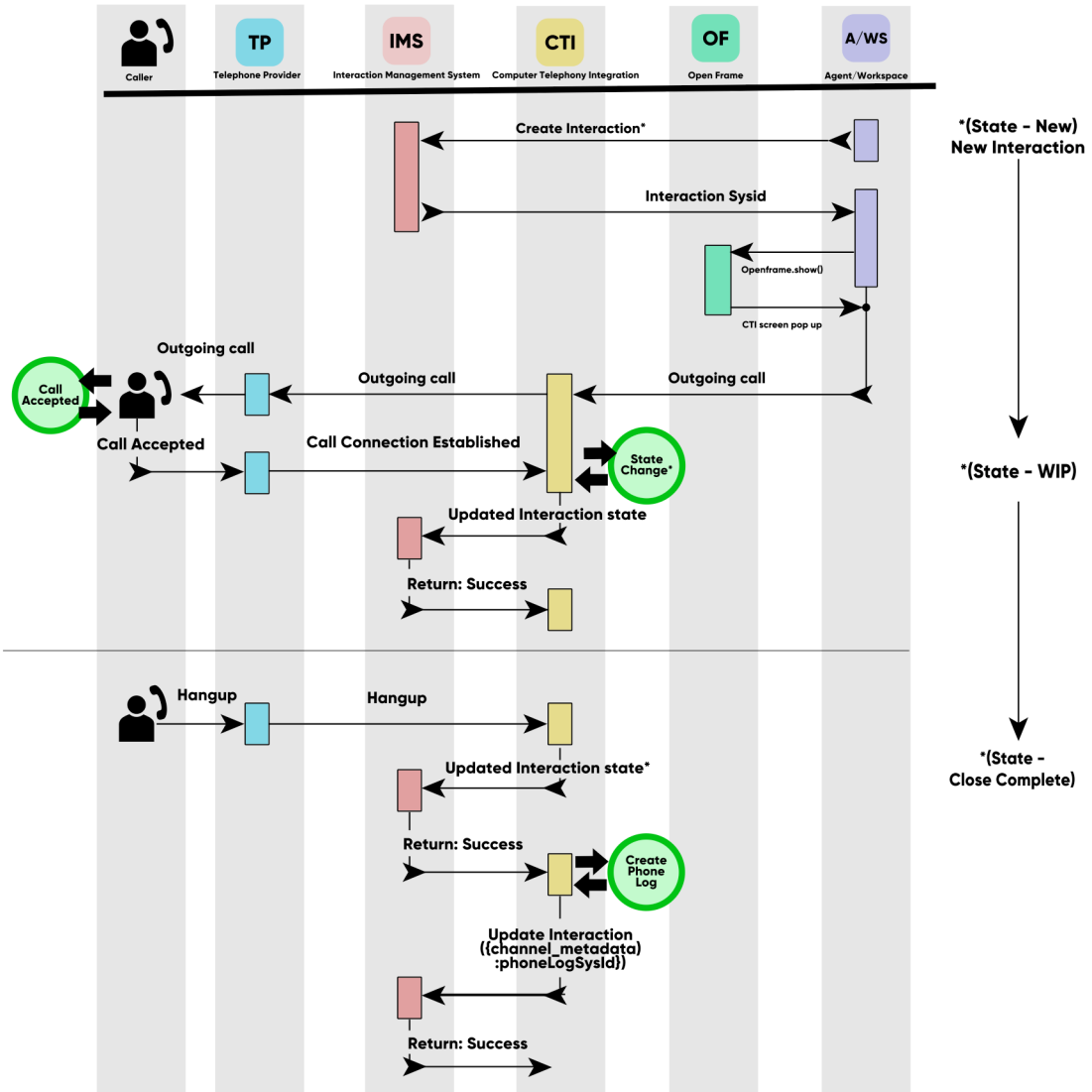
Le workflow suivant décrit la séquence logique des actions lorsqu'un appel sortant est déclenché à l'aide de la fenêtre OpenFrame.

Traduction automatique

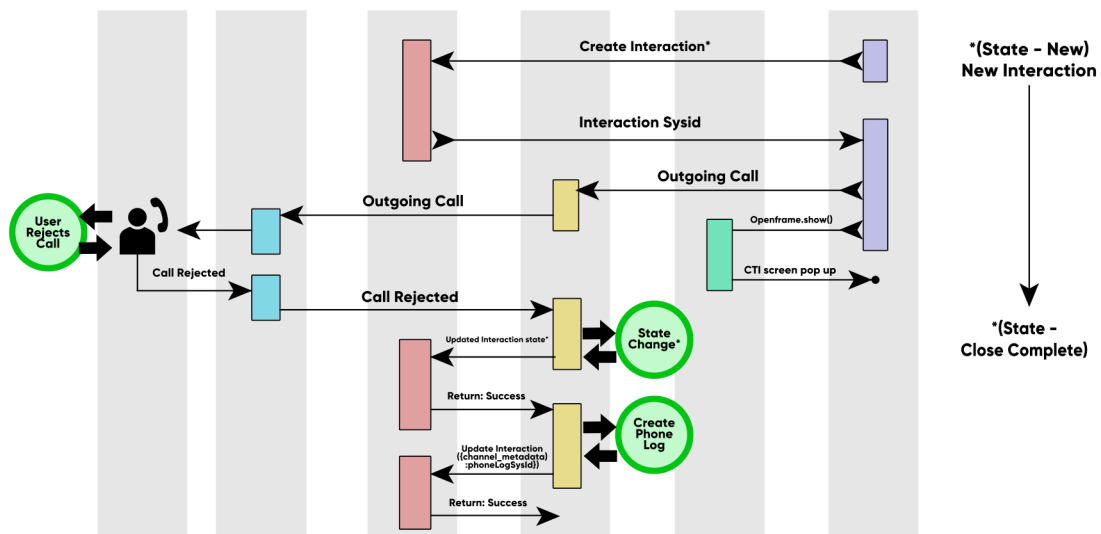
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

CTI Integration - Outgoing Call Success Path



Reject/Busy Path

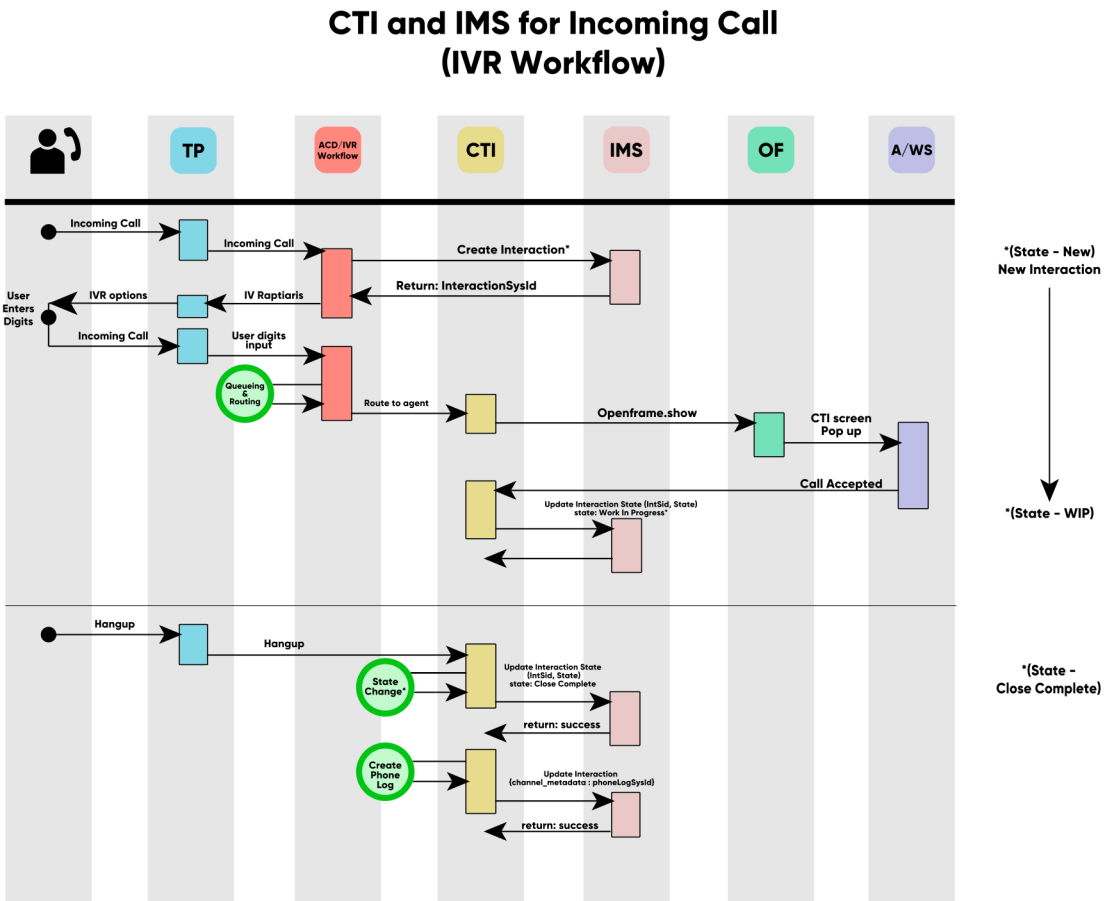


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration du CTI pour les appels entrants

Le workflow suivant décrit la séquence logique des actions lorsqu'un appel entrant est reçu à l'aide de la fenêtre OpenFrame.

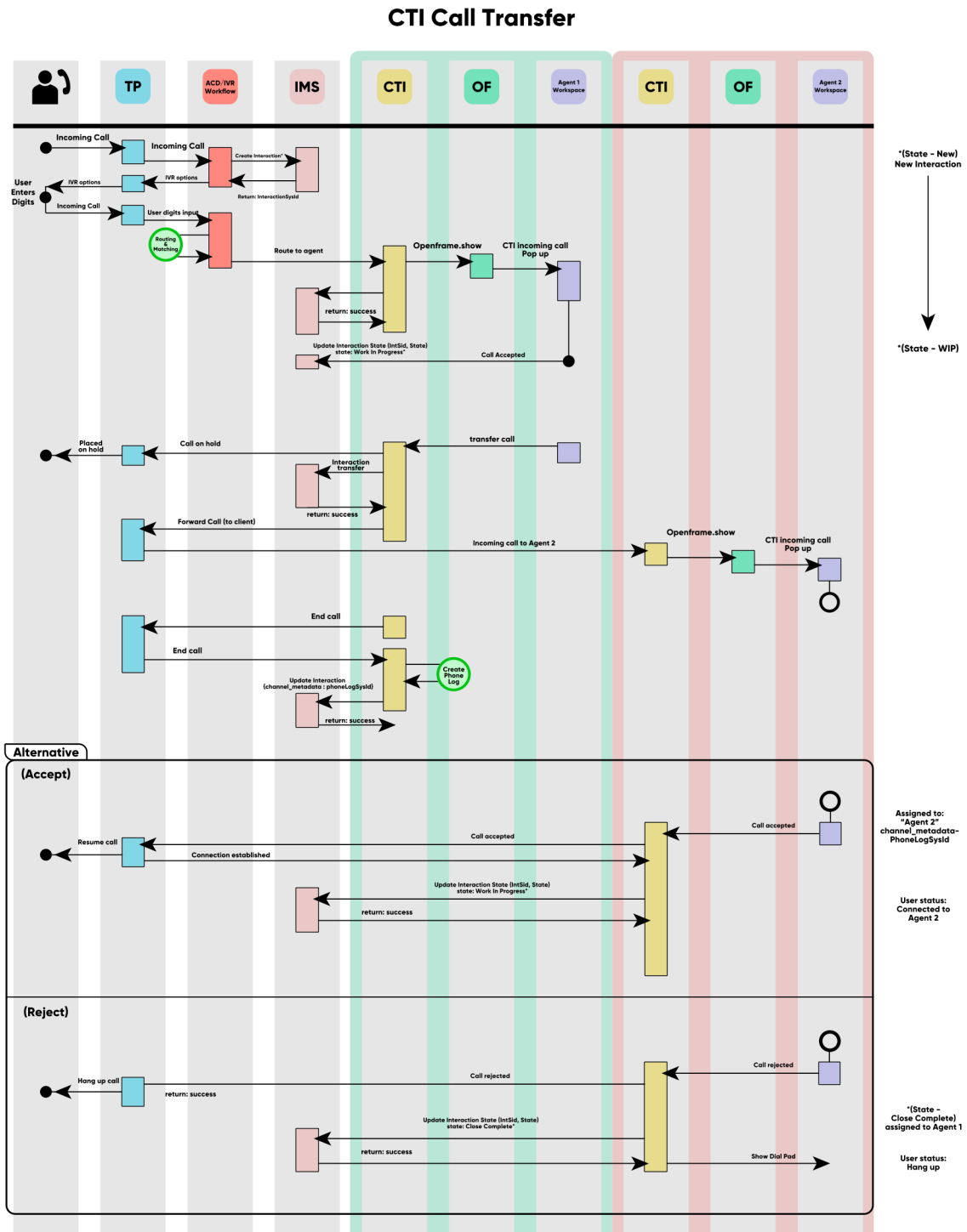


Intégration du CTI pour les appels transférés

Le workflow suivant décrit la séquence logique des actions lorsqu'un appel entrant est transféré à un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

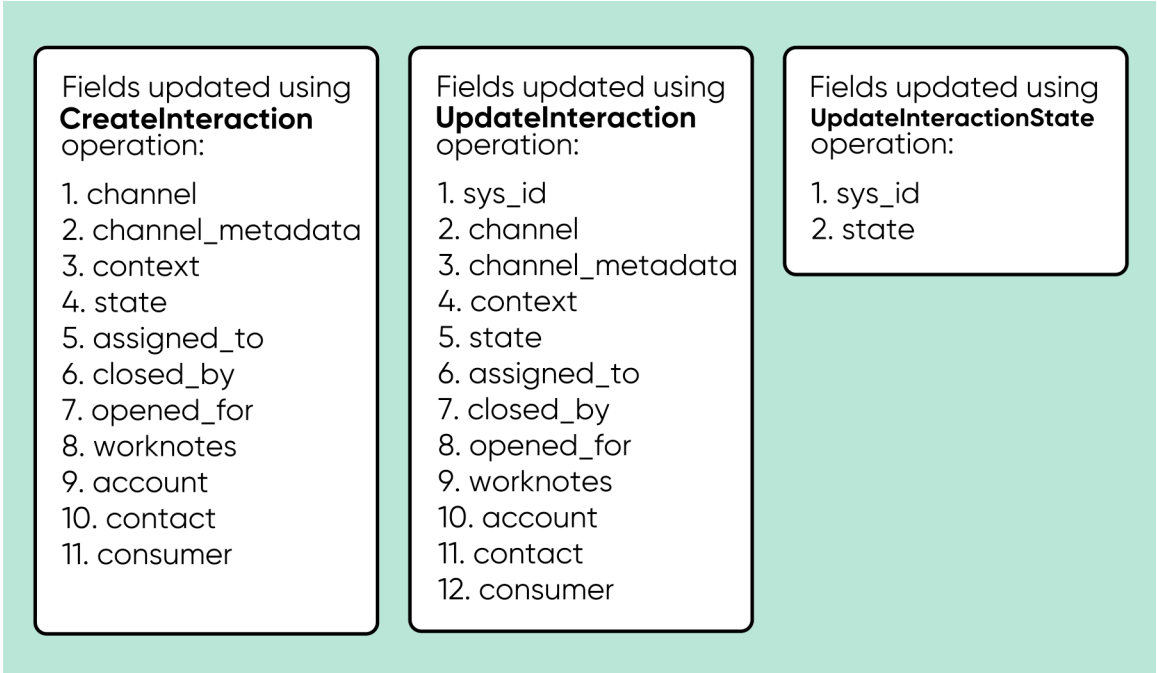


Opérations d'interactions liées aux appels du CTI

L'intégration du CTI avec IMS et OF utilise le script `OpenframeInteractionUtility`. Vous pouvez utiliser la méthode `createOrUpdateInteractionForOpenframe` à partir du script d'utilitaire pour créer une interaction. Pour plus d'informations sur la création d'interactions à l'aide d'API, consultez API Gestion des interactions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Démo d'implémentation du CTI

Utilisez la démo d'implémentation du CTI pour tester le canal de communication téléphonique entre les agents du service client et les clients externes dans une instance de non-production.

Le module d'extension CTI Softphone active des fonctions de softphone et des options de centre d'appel. Ce module d'extension assure l'intégration entre la plateforme ServiceNow et le service Twilio Voice à l'aide de l'application Notify. Ce module d'extension peut être activé à tout moment après l'activation de Notify.

Le module d'extension CTI Softphone comprend une configuration OpenFrame, appelée CTI. Cette configuration spécifie les paramètres de fenêtre OpenFrame nécessaires, ainsi que l'URL à lancer dans OpenFrame.

Remarque :
le champ **Par défaut** n'est pas activé dans la configuration CTI incluse. Vous devez activer ce champ pour utiliser la configuration CTI comme configuration par défaut.

Configurer la démo CTI

Avant que le canal de communication téléphonique entre les agents du service client et les clients externes puisse être utilisé, les modules d'extension Notify, CTI Softphone, Gestion du service clientèle et Openframe doivent être activés et configurés, et un compte Twilio Voice doit être configuré.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Activer Notification (com.snc.notify).
2. Configurez un compte Twilio Voice.
   Vous pouvez créer un compte sur https://www.twilio.com.
3. Configurer Notification avec Twilio .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Activez le module d'extension CTI Softphone (com.snc.cti).
   Si vous souhaitez charger les données de démonstration pour CTI Softphone, vous devez également activer le module d'extension Customer Service CTI Demo Data (com.snc.customerservice_cti_demo). Ces données de démonstration comprennent des échantillons de workflows.
5. Activez le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
6. Activez le module d'extension Openframe (com.sn_openframe).
   L'activation du module d'extension Gestion du service clientèle active automatiquement le module d'extension Openframe.
7. Créez une configuration OpenFrame ou utilisez la configuration CTI par défaut en activant le champ **Par défaut**.

Utilisation du CTI à l'aide de la fenêtre OpenFrame

Utilisez la fenêtre OpenFrame pour passer un appel, répondre à un appel, transférer un appel ou définir un état.

Répondre à un appel entrant

Utilisez la fenêtre OpenFrame pour répondre à un appel entrant.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fenêtre OpenFrame affiche l'appel entrant, y compris le numéro de téléphone et le contact du client ou les informations du consommateur.

Procédure

1. Cliquez sur **Accepter**.
2. Lorsque l'appel est terminé, cliquez sur **Arrêt**.

Passer un appel sortant

Utilisez la fenêtre OpenFrame pour passer un appel sortant.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procédure

1. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Cliquez sur l'icône de téléphone dans la bannière.	Entrez le numéro de téléphone dans le champ **Numéro** et cliquez sur **Appel**.
Cliquez sur l'icône de téléphone à côté des champs Contact ou Consommateur dans le formulaire de ticket.	Les contacts du client et les consommateurs peuvent avoir plusieurs numéros de téléphone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Si un seul champ de numéro de téléphone est renseigné, un appel est passé à ce numéro. ○ Si plus d'un champ de numéro de téléphone est renseigné, une boîte de dialogue affiche les numéros disponibles. Cliquez sur le numéro souhaité pour passer l'appel et fermer la boîte de dialogue.

2. Lorsque vous avez terminé l'appel, cliquez sur **Arrêt**.

Transférer un appel

Après avoir accepté un appel entrant, un agent du service client peut transférer un appel à un autre agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procédure

1. Répondez à un appel entrant.
2. Cliquez sur **Transférer**.
3. Sélectionnez un agent dans la liste déroulante.
4. Cliquez sur **Appel**.

Définir l'état d'appel d'un agent

Les agents du service client peuvent définir leur état d'appel actuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de téléphone dans la bannière.
2. Sélectionnez votre disponibilité.

Option	Description
Disponible	L'agent est disponible pour prendre un appel.
Non disponible	L'agent n'est pas disponible pour prendre un appel.
Occupé	L'agent est actuellement en cours d'appel avec un client.
Terminer	L'agent met à jour des informations de ticket après avoir effectué un appel. Après avoir terminé un appel et le récapitulatif suivant ce dernier, un agent doit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	changer manuellement l'état de **Terminer** à **Disponible**.

Le champ **Présence** dans le **OpenFrame** > **Présence de l'agent OpenFrame** L'enregistrement est mis à jour avec l'état de disponibilité défini pour l'agent.

Démo d'intégration de téléphonie informatique avec le formulaire de ticket

L'activation du module d'extension CTI Softphone active les fonctionnalités liées aux appels du formulaire de ticket.

Le service client ou l'agent du service consommateur peut utiliser l'icône de téléphone à côté des champs **Contact** et **Consommateur** du formulaire de ticket pour passer un appel téléphonique. L'icône de téléphone apparaît à côté de ces champs si l'enregistrement de l'entité a au moins un champ de téléphone (ph_number) et au moins un de ces champs de téléphone contient un numéro de téléphone.

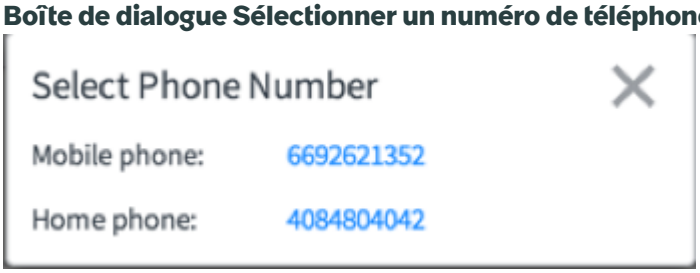
L'icône de téléphone est une contribution de référence qui peut être ajoutée à n'importe quel champ de référence en modifiant le dictionnaire et en ajoutant l'attribut suivant : *`ref_contributions=show_phone_customer_service`*.

Remarque :
Si vous utilisez une application CTI fournie par un tiers, vous pouvez intégrer la macro d'interface utilisateur show_phone pour effectuer des appels. Pour plus d'informations sur les macros d'interface utilisateur, consultez Macros d'interface utilisateur installées avec OpenFrame

Sélectionnez l'icône Téléphone pour appeler un consommateur ou un contact.

- Si un seul champ de numéro de téléphone est renseigné, un appel est passé à ce numéro.
- Si plus d'un champ de numéro de téléphone est renseigné, une boîte de dialogue affiche les numéros disponibles. Sélectionnez le numéro souhaité à appeler et fermez la boîte de dialogue.

Boîte de dialogue Sélectionner un numéro de téléphone



Les appels entrants et sortants sont consignés dans la table Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log]. Les détails de l'appel sont enregistrés dans le champ **Activité** du formulaire de ticket et dans la liste connexe **Téléphone**.

Démo d'intégration du CTI avec l'acheminement de ticket

Un appel entrant d'un contact du client ou d'un consommateur peut être acheminé vers un agent de service client disponible.

Tout comme les autres canaux de communication, les appels entrants provenant des contacts du client et des consommateurs peuvent être acheminés vers un agent spécifique en utilisant des règles de correspondance. Si un agent n'est pas disponible, l'appel peut être placé dans une file d'attente. Une fois que l'agent est libre, l'appel correspondant au temps d'attente le plus long dans la file d'attente est redirigé vers l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'acheminement de ticket est activé en tant qu'activité dans un workflow. Dans la démo de workflow Centre d'appel (disponible avec le module d'extension Customer Service CTI Demo Data), un appel est transféré à un agent après que l'appelant a créé un nouveau ticket ou saisi un numéro valide pour un ticket existant.

Si aucun agent n'est disponible, l'appel est placé dans une file d'attente et y reste jusqu'à ce qu'un agent soit disponible. Si un appel reste dans la file d'attente pendant plus de 10 minutes, il est transféré vers la messagerie vocale et l'appelant est invité à laisser un message.

Information associée

Routage et affectation des tickets de service client

Démo d'intégration du téléphone informatique avec les tâches

Le composant CTI Softphone peut être intégré avec d'autres entités de tâches sur la Now Platform.

Un workflow peut être implémenté pour fonctionner sur la table Incident.

Remarque :
le workflow Centre d'appel pour Incident Management, un workflow de démonstration, est disponible avec le module d'extension Customer Service CTI Demo Data.

Les appels entrants ou sortants sont consignés dans la table Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log]. Les journaux d'appels apparaissent également dans l'historique d'activité de la tâche.

Associer un numéro de téléphone à un workflow

Vous pouvez associer un numéro de téléphone Notify à un workflow.

Avant de commencer
Vous devez créer un compte Twilio Voice et configurer Notify avec Twilio Voice avant de pouvoir associer un numéro de téléphone à un groupe de numéros et à un workflow.
Un groupe de numéros vous permet de regrouper les numéros de téléphone Notify et de partager ensuite les workflows entre les numéros groupés. Pour chaque groupe de numéros, vous pouvez préciser un workflow pour les appels entrants et sortants.

Les données de démonstration de CTI Softphone comprennent les échantillons de workflows suivants :

- Centre d'appel, pour une utilisation avec l'application Gestion du service clientèle
- Centre d'appel pour Incident Management

Le workflow Centre d'appel utilise plusieurs activités de workflow Notify qui déterminent la fonctionnalité du workflow. Chaque activité effectue une tâche différente, comme la lecture d'un message d'accueil ou la création d'une liste d'options d'entrée de l'utilisateur. Les activités peuvent réussir ou échouer, entraînant parfois l'exécution de certaines actions par d'autres activités.

Vous pouvez utiliser le workflow Centre d'appel par défaut ou modifier ce workflow au besoin.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Numéros**.
2. À partir de la liste Numéros de téléphone Notify, cliquez sur le numéro de téléphone que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez un **Groupe Notify** qui utilise le workflow d'appel entrant que vous souhaitez pour gérer ce numéro de téléphone.
   Le groupe CTIDemo utilise le workflow Centre d'appel pour les appels entrants.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Numéros et groupes de numéros

Configurer Notification avec\n Twilio

Intégration à Microsoft Outlook

Intégrez Gestion du service clientèleMicrosoft Outlook à pour effectuer des tâches telles que la gestion des contacts et des tickets à partir de .Microsoft Outlook

Les modules d'extension suivants sont nécessaires pour interagir avec la plateforme ServiceNow et les clients depuis Microsoft Outlook :

- ServiceNow Add-In for Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin)
- CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)

Intégrer Gestion du service clientèle à Microsoft Outlook

Gestion du service clientèle fournit une intégration avec Microsoft Outlook. Cette intégration vous permet de gérer des workflows tels que la création et la mise à jour de contacts et de tickets à partir de Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous devez être administrateur d'Office 365 pour pouvoir déployer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook. Ce complément est uniquement pris en charge pour une utilisation avec Microsoft Outlook 2016+ pour MacOS et pour Windows.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension ServiceNow Add-In for Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin).
3. Cliquez sur **Activer**.
4. Recherchez le module d'extension CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).
5. Cliquer sur **Activer**.

Information associée

Utiliser Microsoft Outlook avec CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

Configurez les rôles d'utilisateur et téléchargez le fichier manifeste du complément Office, afin de pouvoir utiliser le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_customerservice.proxy_contact et sn_customerservice.contact_manager.

Procédure

1. Accédez à votre instance ServiceNow.
2. Accédez à la **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
3. Cliquez sur **ServiceNow pour CSM**.
4. Cliquez sur **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier de manifeste du complément Microsoft Office.
5. Fournissez le fichier manifest.xml téléchargé au chargé de clientèle pour permettre l'installation du complément.

Information associée

Installer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

Inclure une icône de complément CSM et ITSM combinée dans Microsoft Outlook

Offrez aux utilisateurs l'accès à CSM et à ITSM via une icône de complément combinée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager et sn_customerservice.proxy_contact

Procédure

1. Accédez à votre instance ServiceNow.
2. Accédez à la **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
3. Téléchargez les fichiers manifestes pour CSM et ITSM.
4. Cliquez sur **Télécharger le manifeste**.
5. Installez le complément ServiceNow Add-In for Microsoft Outlook.
   Suivez la procédure dans Installer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook.
   L'icône ServiceNow pour CSM/ITSM s'affiche dans l'en-tête. Celle-ci permet aux utilisateurs de consulter les tâches CSM et ITSM. 

Installer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

L'installation du complément ServiceNow pour Microsoft Outlook vous permet d'interagir avec la plateforme ServiceNow à partir de Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Microsoft Outlook** > **Obtenir des compléments**.
2. Sélectionnez **Mes compléments**.
3. Rendez-vous sur la tuile Compléments personnalisés et sélectionnez **Ajouter à partir d'un fichier** dans la liste déroulante Ajouter un complément personnalisé.
4. Sélectionnez le fichier manifest.xml que votre administrateur a fourni.
5. Cliquez sur **Installer**.
6. Cliquez sur **Afficher dans ServiceNow** dans Microsoft Outlook et connectez-vous avec les informations d'identification fournies par votre administrateur.
7. Cliquez sur **Autoriser**.

Résultats

Vous pouvez maintenant vous connecter à votre compte sur votre instance ServiceNow et interagir avec ses enregistrements depuis Microsoft Outlook.

Intégration aux Lieu de travail sûr applications

Intégrez aux Gestion du service clientèleServiceNow® Lieu de travail sûr applications. Cette intégration vous permet de rouvrir en toute sécurité des emplacements et de prendre en charge la santé et la sécurité des contacts et des consommateurs suite à une situation d'urgence ou à une pandémie.

Vue d'ensemble

Effectuez une intégration aux applications Lieu de travail sûr, en particulier à l'application Contrôle de santé des employés, pour permettre aux contacts ou aux consommateurs de pénétrer en toute sécurité dans des lieux et de se conformer aux politiques de santé et de sécurité.

En tant que consommateur ou contact, vérifiez que vous comprenez et respectez les exigences et les politiques en remplissant le formulaire de vérification de la santé sur le Consumer Service Portal ou le Customer Service Portal.

En tant qu'agent de service client ou agent de service consommateur, procédez au dépistage des contacts ou des consommateurs qui pénètrent dans un lieu pour garantir la conformité aux exigences d'entrée, telles que le contrôle de la température et le port d'un équipement de protection individuelle (EPI).

Pour plus d’informations sur l’application Contrôle de santé des employés , consultez Examen de santé des employés .

Fonctionnalités principales

- Accès pour les consommateurs et les contacts au formulaire de vérification de la santé sur le Consumer Service Portal ou le Customer Service Portal.
- Possibilité pour les agents de service client ou les agents de service consommateur de procéder au dépistage des consommateurs et des contacts lors de la visite d'un lieu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l’intégration avec Lieu de travail sûr les Gestion du service clientèle applications

Activez l'intégration aux applications Lieu de travail sûr pour permettre aux contacts ou aux consommateurs de pénétrer en toute sécurité dans des lieux et de se conformer aux politiques de santé et de sécurité.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) est installé.

Si vous prenez en charge les clients Business-to-consumer (B2C), assurez-vous que le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez le dépistage de santé des employés .
2. Fournissez aux utilisateurs externes un accès au formulaire de vérification de la santé.
   Pour plus d'informations, consultez l'article Autorisez les utilisateurs externes à accéder à l'élément de catalogue « Vérification de la santé » [KB0856301] dans la base de connaissances HI.
3. Affectez le rôle sn_imt_monitoring.monitoring_user à un agent de service client ou à un agent de service consommateur.
4. **Facultatif :** Configurez le formulaire de dépistage de santé.
5. **Facultatif :** Créez des relations pour afficher les informations relatives au dépistage de santé sur Espace de travail d'agent.
6. **Facultatif :** Personnalisez le Consumer ou le Customer Service Portal pour afficher un lien vers le formulaire de vérification de l’état de santé dans le menu d’en-tête du portail.

Configurer le formulaire de dépistage de santé

Fournissez aux dépisteurs des informations supplémentaires sur les contacts ou les consommateurs en ajoutant des champs au formulaire de dépistage de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.

   a. Dans la liste Créateurs d'enregistrement, recherchez Dépister une personne dans la colonne **Nom**.

   b. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.

   c. Créez une variable.
      Pour plus d’informations sur les différents types de variables et leur configuration, consultez Création de variables .

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Dans la liste connexe Scripts clients du catalogue, ouvrez **Afficher des champs CSM supplémentaires**.

f. Ajoutez la variable au script client en tant que champ de consommateur ou de contact.
Pour plus d'informations sur les scripts clients, voir Scripts clients .

2. Accédez à la **Abonnements aux activités** > **Includes de script**.

a. Ajoutez les variables au script include **HealthScreeningUtil**.
Pour plus d'informations sur les includes de script, voir Includes de script .

Utilisation de Gestion du service clientèle avec les applications Lieu de travail sûr

Procédez au dépistage des consommateurs et des contacts pour vérifier qu'ils respectent les politiques de santé et de sécurité, afin de déterminer s'ils sont autorisés à pénétrer dans un lieu.

Pour garantir que les consommateurs et les contacts puissent pénétrer dans un lieu en toute sécurité suite à une situation d'urgence ou à une pandémie, les consommateurs ou les contacts remplissent un formulaire de vérification de la santé, et des dépisteurs, des agents de service client ou des agents de service consommateur procèdent à un dépistage de santé.

Remarque :
En général, vous recevez un e-mail ou une notification mobile avec un lien vers le formulaire de vérification de la santé. Vous pouvez également rechercher le formulaire de vérification de la santé sur le Consumer Service Portal ou le Customer Service Portal.

Rôles requis

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser Gestion du service clientèle avec les applications Lieu de travail sûr.

Rôles requis pour les Lieu de travail sûr applications

Rôle	Tâche
sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice_customer	Accédez au formulaire de vérification de la santé sur le Consumer Service Portal ou le Customer Service Portal et renseignez-le. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la façon de remplir le formulaire, consultez Vérifier votre état de santé et votre conformité .
sn_imt_monitoring.monitoring _user	Procédez au dépistage des utilisateurs externes qui pénètrent dans un lieu pour garantir la conformité aux exigences d'entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis pour les Lieu de travail sûr applications (suite)

Rôle	Tâche
	Remarque : Les dépisteurs ne peuvent pas afficher les informations Gestion du service clientèle supplémentaires sur le formulaire de dépistage. Pour plus d'informations sur le dépistage, voir Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée.
sn_customerserviceagent avec le rôle sn_imt_monitoring.monitoring_user	Procédez au dépistage des contacts qui pénètrent dans un lieu pour garantir la conformité aux exigences d'entrée. Le champ **Comptes** pour les contacts est affiché par défaut sur le formulaire de dépistage. Les autres champs qui ont été configurés pour les contacts sont également visibles.
sn_customerservice.consumer_agent avec le rôle sn_imt_monitoring.monitoring_user	Procédez au dépistage des consommateurs qui pénètrent dans un lieu pour garantir la conformité aux exigences d'entrée. Le champ **Suffixe** pour les consommateurs est affiché par défaut sur le formulaire de dépistage. Les autres champs qui ont été configurés pour les consommateurs sont également visibles.

Intégration à des applications de messagerie grand public

Intégrez Gestion du service clientèle à chaque application de messagerie grand public pour offrir une expérience de messagerie mobile conversationnelle aux consommateurs et aux contacts des clients.

Communiquez avec vos clients partout dans le monde en leur permettant d'envoyer des messages à tout moment sur le compte de votre société à l'aide des différentes applications de messagerie. Les consommateurs et les contacts clients peuvent démarrer des conversations avec Virtual Agent en envoyant des messages au numéro de mobile désigné de votre société. Ils peuvent également utiliser la messagerie instantanée pour communiquer avec un agent actif à partir de la même application de messagerie.

Les applications de messagerie grand public suivantes peuvent être intégrées à Gestion du service clientèle:

- WhatsApp
- Google Business Messages
- LINE

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Facebook Messenger
- Apple Messages for Business

Intégrer WhatsApp à Gestion du service clientèle via Twilio

Proposez une expérience de conversation de messagerie instantanée préintégrée aux consommateurs et contacts clients avec l'application de messagerie WhatsApp. Intégrez WhatsApp en utilisant l'application ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

En tant qu'administrateur, si vous avez configuré l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio), vos contacts clients et consommateurs peuvent démarrer une conversation de messagerie instantanée WhatsApp avec Virtual Agent ou un agent actif. Un agent peut démarrer une conversation ou accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée WhatsApp. Pour plus d'informations, consultez Configurer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) .

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez également utiliser n'importe quelle messagerie Customer Service Virtual Agent prédéfinie pour capturer des informations des contacts clients ou des consommateurs. Pour plus d'informations, voir Conversations Customer Service Virtual Agent.

Voici certaines des principales fonctionnalités de l'intégration :

- Démarrez des conversations de messagerie instantanée WhatsApp avec Virtual Agent, un agent actif ou un client.
- Utilisez la messagerie instantanée pour rechercher des articles dans les publications de la communauté et les articles de la base de connaissances, accéder aux catalogues de services ou créer un ticket de service client.
- Affichez les détails de la conversation de messagerie instantanée WhatsApp à partir de laquelle un élément de travail a été initié dans Espace de travail d'agent.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception d'Agent Workspace avec le canal de service WhatsApp.
- Démarrez des conversations de messagerie instantanée sortantes pour vous connecter à la conversation de messagerie instantanée WhatsApp d'un client et capturez automatiquement les détails de l'interaction pour simplifier la saisie de données.

Exemples de workflows

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) lors de la résolution d'un problème de consommateur :

1. Un client a un problème avec un produit et démarre une conversation de messagerie instantanée WhatsApp à l'aide du bot Agent virtuel.
2. L'application Gestion du service clientèle identifie le client et démarre une interaction de type **Messagerie**.
3. Le client sélectionne le produit et affiche les articles de la base de connaissances associés au produit.
4. Le client sélectionne ensuite la messagerie instantanée avec un agent actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Un agent actif accepte la demande du client. L'application Gestion du service clientèle démarre une autre interaction de type **Messagerie**.
6. L'agent actif crée un ticket sur le produit, puis ferme la conversation.

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) lors de la réaction à un commentaire utilisateur :

1. Un client achète un nouveau produit et choisit de recevoir des notifications de votre entreprise sur l'application WhatsApp.
2. Le client reçoit un message de bienvenue de l'assistance client.
3. Deux mois après, le client reçoit un autre message demandant des commentaires sur le produit.
4. Le client partage des commentaires négatifs.
5. Un agent examine les commentaires et démarre une conversation avec le client pour lui offrir de l'aide et en savoir plus sur son expérience avec le produit.

Utilisateurs finaux et rôles

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Rôles requis pour Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Accepter une conversation de messagerie instantanée WhatsApp en cours avec un client via le canal de service WhatsApp dans Affectation de travail avancée.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails d'une conversation de messagerie instantanée WhatsApp à l'aide des enregistrements d'interaction du type **Messagerie** et du sous-type **WhatsApp**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Démarrez des conversations de messagerie instantanée WhatsApp avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans Communautés et Gestion des connaissances, accéder aux catalogues de services et créer un ticket de service client.

Intégrer Google Business Messages à Gestion du service clientèle

Offrez une expérience de conversation de messagerie instantanée pré-intégrée avec l'application pour les consommateurs et les Conversational Integration with Google Business Messages contacts du client. Intégrez Google Business Messages en utilisant l'application ServiceNow® Conversational Integration with Google Business Messages.

En tant qu'administrateur, si vous avez configuré l'application Conversational Integration with Google Business Messages, vos contacts clients et consommateurs peuvent démarrer une conversation de messagerie instantanée Google Business Messages avec Virtual Agent ou un agent actif. Un agent peut démarrer une conversation ou accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée Google Business Messages. Pour plus d'informations, consultez la section Intégration conversationnelle de Google Business Messages. Consultez la Google documentation pour en savoir plus sur Google Business Messages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez également utiliser n'importe quelle messagerie Customer Service Virtual Agent prédéfinie pour capturer des informations des contacts clients ou des consommateurs. Pour plus d'informations, voir Conversations Customer Service Virtual Agent.

Voici certaines des principales fonctionnalités de l'intégration :

- Démarrez des conversations de messagerie instantanée Google Business Messages avec Virtual Agent, un agent actif ou un client.
- Utilisez la messagerie instantanée pour rechercher des articles dans les publications de la communauté et les articles de la base de connaissances, accéder aux catalogues de services ou créer un ticket de service client.
- Affichez les détails de la conversation de messagerie instantanée Google Business Messages à partir de laquelle un élément de travail a été initié dans Espace de travail d'agent.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception d'Agent Workspace avec le canal de service Google Business Messages.
- Démarrez des conversations de messagerie instantanée sortantes pour vous connecter à la conversation de messagerie instantanée Google Business Messages d'un client et capturez automatiquement les détails de l'interaction pour simplifier la saisie de données.

Exemples de workflows

Dans cet exemple de workflow, l'application Conversational Integration with Google Business Messages est utilisée pour résoudre un problème de consommateur :

1. Un client a un problème avec un produit et démarre une conversation de messagerie instantanée Google Business Messages à l'aide du bot Agent virtuel.
2. L'application Gestion du service clientèle identifie le client et démarre une interaction de type **Messagerie**.
3. Le client sélectionne le produit et affiche les articles de la base de connaissances associés au produit.
4. Le client sélectionne ensuite la messagerie instantanée avec un agent actif.
5. Un agent actif accepte la demande du client. L'application Gestion du service clientèle démarre une autre interaction de type **Messagerie**.
6. L'agent actif crée un ticket sur le produit, puis ferme la conversation.

Dans cet exemple de workflow, l'application Conversational Integration with Google Business Messages est utilisée pour répondre aux commentaires des clients :

1. Un client achète un nouveau produit et choisit de recevoir des notifications de votre entreprise sur l'application Google Business Messages.
2. Le client reçoit un message de bienvenue de l'assistance client.
3. Au bout de deux semaines, le client reçoit un autre message lui demandant de donner son avis sur le produit.
4. Le client partage des commentaires négatifs.
5. Un agent examine les commentaires et démarre une conversation avec le client pour lui offrir de l'aide et en savoir plus sur son expérience avec le produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Conversational Integration with Google Business Messages.

Rôles requis pour Conversational Integration with Google Business Messages

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Accepter une conversation de messagerie instantanée Google Business Messages en cours avec un client via le canal de service Google Business Messages dans Affectation de travail avancée.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails d'une Google Business Messages conversation de messagerie instantanée à l'aide des enregistrements d'interaction de type **Messagerie** et sous-type **Google**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Démarrez des conversations de messagerie instantanée Google Business Messages avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans Communautés et Gestion des connaissances, accéder aux catalogues de services et créer un ticket de service client.

Intégration LINE à Gestion du service clientèle

Proposez une expérience de conversation de messagerie instantanée préintégrée aux consommateurs et contacts clients avec l'application de messagerie LINE. Intégrez LINE à l'application ServiceNow® Intégration conversationnelle de LINE.

En tant qu'administrateur, si vous avez configuré l'application Intégration conversationnelle de LINE, vos contacts clients et consommateurs peuvent démarrer une conversation de messagerie instantanée LINE avec Virtual Agent ou un agent actif. Un agent peut démarrer une conversation ou accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée LINE. Vous pouvez configurer des messages initiés par le système à envoyer au client. Pour plus d'informations, consultez Configurer Intégration conversationnelle de LINE .

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez également utiliser n'importe quelle messagerie Customer Service Virtual Agent prédéfinie pour capturer des informations des contacts clients ou des consommateurs. Pour plus d'informations, voir Conversations Customer Service Virtual Agent.

Voici certaines des principales fonctionnalités de l'intégration :

- Démarrez des conversations de messagerie instantanée LINE avec Virtual Agent, un agent actif ou un client.
- Utilisez la messagerie instantanée pour rechercher des articles dans les publications de la communauté et les articles de la base de connaissances, accéder aux catalogues de services ou créer un ticket de service client.
- Affichez les détails de la conversation de messagerie instantanée LINE à partir de laquelle un élément de travail a été initié dans Espace de travail d'agent.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception d'Agent Workspace avec le canal de service Line.
- Démarrez des conversations de messagerie instantanée sortantes pour vous connecter à la conversation de messagerie instantanée LINE d'un contact client ou d'un consommateur et capturez automatiquement les détails de l'interaction pour simplifier la saisie de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de workflows

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application Intégration conversationnelle de LINE afin d'aider un client à résoudre un problème avec le routeur récemment acheté :

1. Le client démarre une conversation de messagerie instantanée LINE à l'aide du bot Agent virtuel.
2. L'application Gestion du service clientèle identifie le client et démarre une interaction de type **Messagerie**.
3. Le client sélectionne le routeur comme produit et identifie les articles de la base de connaissances associés à ce dernier.
4. Le client termine la conversation, car le problème a été résolu à l'aide d'un article de la base de connaissances.

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application Intégration conversationnelle de LINE lors de la réaction à un commentaire utilisateur :

1. Un client achète un nouveau produit et choisit de recevoir des notifications de votre entreprise sur l'application LINE.
2. Le client reçoit un message de bienvenue de l'assistance client.
3. Deux mois après, le client reçoit un autre message demandant des commentaires sur le produit.
4. Le client partage des commentaires négatifs.
5. Un agent examine les commentaires et démarre une conversation avec le client pour lui offrir de l'aide et en savoir plus sur son expérience avec le produit.

Utilisateurs finaux et rôles

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Intégration conversationnelle de LINE.

Rôles requis pour Intégration conversationnelle de LINE

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Accepter une conversation de messagerie instantanée LINE en cours avec un client via le canal de service LINE dans Affectation de travail avancée.
sn_customerservice_manager	Afficher les détails d'une conversation de messagerie instantanée LINE à l'aide des enregistrements d'interaction du type **Messagerie** et du sous-type **Line**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Démarrez des conversations de messagerie instantanée LINE avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans Communautés et Gestion des connaissances, accéder aux catalogues de services et créer un ticket de service client.

Intégration Facebook Messenger à Gestion du service clientèle

Intégrez Facebook Messenger les conversations de messagerie instantanée à votre ServiceNow® instance afin que les consommateurs et les contacts des clients puissent communiquer avec votre entreprise à l'aide de l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur, si vous avez configuré l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger, vos contacts clients et consommateurs peuvent démarrer une conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger avec Virtual Agent ou un agent actif. Un agent peut accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger. Pour plus d'informations, consultez Configurer Intégration conversationnelle de Facebook Messenger .

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez également utiliser n'importe quelle messagerie Customer Service Virtual Agent prédéfinie pour capturer des informations des contacts clients ou des consommateurs. Pour plus d'informations, consultez Conversations Customer Service Virtual Agent.

Fonctionnalités principales

Expérience client

Démarrez des conversations de messagerie instantanée Facebook Messenger avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans les publications de la communauté et les articles de la base de connaissances, accéder aux catalogues de services ou créer un ticket de service client.

Expérience de l'agent

- Affichez les détails de la conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger à partir de laquelle l'élément de travail a été initié dans Espace de travail d'agent après avoir accepté un élément de travail associé au canal de service Facebook Messenger.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception d'Agent Workspace avec le canal de service Facebook Messenger.
- Démarrez des conversations de messagerie instantanée sortantes pour vous connecter à la conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger d'un contact client ou d'un consommateur et capturez automatiquement les détails de l'interaction pour simplifier la saisie de données.

Utilisateurs finaux et rôles

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger.

Rôles requis pour Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Acceptez une conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger en cours avec un client via le canal de service Facebook Messenger dans Affectation de travail avancée.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails d'une conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger à l'aide de l'enregistrement d'interaction avec le type **Messagerie** et le sous-type **Facebook Messenger**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Démarrez des conversations de messagerie instantanée Facebook Messenger avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans Communautés et Gestion des connaissances, accéder à Service Catalog et créer un ticket de service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de workflow

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger afin d'aider un client à résoudre un problème avec le routeur récemment acheté :

1. Le client démarre une conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger à l'aide du bot Agent virtuel.
2. L'application Gestion du service clientèle identifie le client et démarre une interaction de type **Messagerie**.
3. Le client sélectionne le routeur comme produit et identifie les articles de la base de connaissances associés à ce dernier.
4. Le client termine la conversation, car le problème a été résolu à l'aide d'un article de la base de connaissances.

Intégrer Apple Messages for Business à Gestion du service clientèle

Offrez une expérience de conversation de messagerie instantanée pré-intégrée avec l'application pour les consommateurs et les Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business contacts du client. Intégrez Apple Messages for Business en utilisant l'application ServiceNow® Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business.

En tant qu'administrateur, si vous avez configuré l'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business, vos contacts clients et consommateurs peuvent démarrer une conversation de messagerie instantanée Apple Messages for Business avec Virtual Agent ou un agent actif. Un agent peut accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée Apple Messages for Business. Pour plus d'informations, consultez Integrating Virtual Agent with Apple Messages for Business. Consultez la Apple documentation pour en savoir plus sur Apple Messages for Business.

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez également utiliser n'importe quelle messagerie Customer Service Virtual Agent prédéfinie pour capturer des informations des contacts clients ou des consommateurs. Pour plus d'informations, voir Conversations Customer Service Virtual Agent.

Voici certaines des principales fonctionnalités de l'intégration :

- Les clients peuvent lancer Apple Messages for Business des conversations de messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif.
- Utilisez la messagerie instantanée pour rechercher des articles dans les publications de la communauté et les articles de la base de connaissances, accéder aux catalogues de services ou créer un ticket de service client.
- Affichez les détails de la conversation de messagerie instantanée Apple Messages for Business à partir de laquelle un élément de travail a été initié dans Espace de travail d'agent.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception d'Agent Workspace avec le canal de service Apple Messages for Business.

Exemple de workflow

Dans cet exemple de workflow, l'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business est utilisée pour résoudre un problème de consommateur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Un client souhaite obtenir une carte de crédit de remplacement et lance une Apple Messages for Business conversation de messagerie instantanée sur iMessage à l'aide du Agent virtuel bot.
2. L'application Gestion du service clientèle identifie le client et démarre une interaction de type **Messagerie**.
3. Le client reçoit une liste des options de carte de crédit qu'il possède et choisit la carte qu'il souhaite remplacer.
4. Un formulaire s'ouvre et demande le motif du remplacement, la date de perte, l'adresse et le numéro de téléphone. Le client envoie le formulaire.
5. Le client sélectionne l'application iMessage pour planifier la livraison.
6. La carte de remplacement devrait arriver dans 3 à 5 jours ouvrables.
7. Le client souhaite également en savoir plus sur les options de refinancement de la maison et voit des liens sur le refinancement.
8. Le client sélectionne ensuite la messagerie instantanée avec un agent actif.
9. Un agent en direct planifie un appel avec un spécialiste en prêts hypothécaires. L'application Gestion du service clientèle démarre une autre interaction de type **Messagerie**.
10. Le client envoie des commentaires sur l'interaction à l'aide de l'action de réponse rapide.

Utilisateurs finaux et rôles

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business.

Rôles requis pour Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Accepter une conversation de messagerie instantanée Apple Messages for Business en cours avec un client via le canal de service Apple Messages for Business dans Affectation de travail avancée.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails d'une Apple Messages for Business conversation de messagerie instantanée à l'aide des enregistrements d'interaction de type **Messagerie** et sous-type Apple.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Démarrez des conversations de messagerie instantanée Apple Messages for Business avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans Communautés et Gestion des connaissances, accéder aux catalogues de services et créer un ticket de service client.

Intégration à Exploration de processus

Intégrez Gestion du service clientèle l'application pour analyser les Exploration de processus processus pertinents pour vos KPI et identifier les goulots d'étranglement associés aux tickets du service clientèle.

Pour plus d'informations sur l'activation du pack de contenu pour l'exploration de processus pour CSM, reportez-vous à la section Activate Process Mining content packs .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Si vous disposez des rôles requis, vous pouvez utiliser Analyst Workbench pour accéder aux données de workflow de processus visualisées et aux outils d'analyse des données relatives aux tickets du service clientèle. Pour plus d'informations, voir Présentation de la console d'analyste .

Les combinaisons de rôles suivantes sont requises pour utiliser l'application Exploration de processus avec Gestion du service clientèle.

Combinaisons de rôles

Rôle Exploration de processus	Rôle Gestion du service clientèle
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

Projet d'optimisation pour les tickets de service client

Le pack de contenu pour l'exploration de processus pour CSM (com.snc.csm_process_optimization) ajoute un projet préconstruit qui inclut une définition prédéfinie du modèle de processus des **cas du service** clientèle pour les cas du service clientèle. Par défaut, le projet **Tickets de service client** filtre les tickets de service client pour les deux derniers trimestres. Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus basé sur le projet préconstruit. Pour plus d'informations, voir Créer un projet à l'aide de la plateforme ServiceNow .

La définition du modèle de processus **Cas du service clientèle** inclut des définitions d'activité par défaut et des définitions de répartition pour les cas du Service clientèle. Utilisez les définitions telles qu'elles sont ou modifiez-les pour une configuration personnalisée.

- Utilisez les définitions d'activité pour comprendre les transitions d'états et analyser les processus liés tels que les enregistrements de problème (PRB). Les transitions peuvent inclure, par exemple, le passage de l'état de travail en cours à l'état de solution proposée.
- Utilisez des définitions de répartition pour filtrer les enregistrements et analyser une carte de processus par catégories. Par exemple, vous pouvez filtrer les données des tickets du service client selon différents canaux, produits, groupes d'affectation et emplacements.

Initiative Gestion de l'amélioration continue pour les tickets de service client

Si l'application Gestion de l'amélioration continue (CIM) est activée, le projet CIM de la console d'analyste peut être utilisé pour suivre la progression des initiatives d'amélioration des tickets du service clientèle. L'initiative d'amélioration et le modèle d'exploration de processus sont automatiquement liés. Pour plus d'informations, voir Intégration avec Gestion de l'amélioration continue .

Analyse des performances pour les tickets de service client

Si l'application Analyse des performances est activée, les configurations de modèle disponibles peuvent également ouvrir l'application Exploration de processus à partir d'un indicateur Analyse des performances (PA) basé sur les données des tickets du service clientèle. Pour plus d'informations, consultez Intégration avec Analyse des performances (PA).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Optimisation de processus pour CSM

Intégration aux centres de contact

Intégrez votre plateforme de centre de contact à l'application ServiceNow Gestion du service client (CSM) pour unifier les équipes du service client via une interface utilisateur unique. Cette intégration centralise l'acheminement entre les départements et les canaux, et optimise l'engagement des effectifs pour des expériences client plus personnalisées et des expériences simplifiées pour les employés.

Vue d'ensemble de l'intégration du centre de contact et du spoke

Prérequis : assurez-vous que les agents peuvent se connecter à votre fournisseur de centre de contact. Les profils d'agent sont synchronisés automatiquement lorsque l'agent se connecte via le connecteur du centre de contact dans OpenFrame. Par exemple, l'agent John Jason dans l'espace ServiceNow de travail doit pouvoir se connecter au centre de contact.

En outre, l'état de présence de l'agent doit correspondre entre l'espace de ServiceNow travail et le centre de contact. Dans certains cas, l'état « disponible » peut avoir un nom différent dans l'environnement du centre de contact, « en file d'attente » par exemple.

Les spokes du centre de contact permettent la communication entre les ServiceNow centres de contact et les centres de contact via l'API du centre de contact. L'utilisation d'un spoke nécessite l'utilisation d'IntegrationHub et chaque fournisseur de centre de contact crée un spoke avec des actions pour lancer les instructions d'acheminement. En général, les actions doivent correspondre aux événements d'acheminement externes suivants :

- Nouvelle interaction
- Mettre fin à l'interaction
- Transférer à un agent
- Transférer à une file d'attente

Le spoke doit également avoir la capacité de récupérer des données, telles que des compétences, des files d'attente et des codes de récapitulatif. Pour en savoir plus sur la création d'un spoke, reportez-vous à .Building spokes using Spoke Generator

Configuration et acheminement externe

Le fournisseur du centre de contact utilise l'API d'affectation AWA pour fournir la cible de l'agent pour les éléments de travail. Cela permet au fournisseur du centre de contact de fournir des paramètres pour accepter et rejeter des conversations, définir la durée du délai d'expiration et définir l'ID de l'agent ServiceNow .

Dans la plateforme, vous pouvez importer les ServiceNow compétences, les files d'attente et les codes de récapitulatif de la plateforme de centre de contact entre l'instance ServiceNow et le fournisseur du centre de contact.

L'intégration du centre de contact vous permet d'acheminer ServiceNow des chats, des e-mails ou des tickets via une plateforme d'acheminement externe.

L'implémentation de l'intégration comprend les étapes de haut niveau suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Configurez l'environnement, y compris les ServiceNow informations d'identification, la file d'attente AWA et la configuration OpenFrame.
2. Configurez l'intégration du côté du centre de contact, en fonction de la ServiceNow configuration.
3. Créez des utilisateurs de test et testez l'intégration.

Pour obtenir des instructions spécifiques sur l'intégration à Genesys Cloud, reportez-vous à la documentation Genesys Cloud .

Pour les agents

En tant qu'agent, vous pouvez gérer la conversation de messagerie instantanée avec le client à l'aide de l'alerte de carte de boîte de réception en acceptant ou en refusant la messagerie instantanée. Après avoir accepté une messagerie instantanée, vous pouvez continuer à discuter avec le client via le panneau de messagerie instantanée de l'espace de travail.

Les agents qui utilisent l'intégration peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Acceptez les éléments de travail.

  Remarque :
  Les éléments de travail peuvent expirer et retourner dans la file d'attente si l'agent n'accepte pas dans le délai d'expiration configuré.

- Rejeter les éléments de travail
- Transférer à un autre agent
- Transférer à une file d'attente
- Annuler un transfert à un autre agent

Importation de compétences, de files d'attente et de codes de récapitulatif

Importez les compétences, les files d'attente et les codes de récapitulatif que vous avez configurés dans votre fournisseur de centre de contact dans votre ServiceNow® instance.

Acheminement

Les compétences et les files d'attente permettent aux administrateurs d'acheminer les éléments de travail entrants vers l'agent le plus apte à traiter les demandes des clients.

Compétences

Dans un centre de contact, les compétences sont les domaines spécifiques de connaissances ou d'expertise des agents, leur permettant de gérer certains types d'appels ou de tâches. Ils peuvent être associés à des agents ou à des groupes d'agents spécifiques. Ces compétences permettent d'orienter les demandes des clients vers l'agent qui répond le mieux à leurs besoins. Les compétences courantes sont les suivantes :

- Maîtrise de la langue
- Assistance technique
- Connaissances sur les produits
- Capacités de service à la clientèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En configurant et en important ces compétences, les centres de contact peuvent acheminer les demandes des clients vers les agents les plus à même de les résoudre.

Pour importer des compétences de votre centre de contact vers votre ServiceNow® instance, reportez-vous à Importer les compétences.

Files d'attente

Les files d'attente sont des systèmes utilisés pour gérer et organiser les demandes des clients entrants. Ils aident à acheminer les appels, les e-mails ou les messages vers les agents appropriés en fonction des compétences et de la disponibilité définies. Les files d'attente permettent de répartir la charge de travail uniformément entre les agents et de minimiser les temps d'attente pour les clients. Ils peuvent être configurés pour gérer divers canaux de service, tels que le téléphone, les e-mails, la messagerie instantanée et les médias sociaux, afin que les interactions avec les clients soient gérées efficacement.

Pour importer des files d'attente de votre centre de contact vers votre ServiceNow® instance, reportez-vous à Importer les files d'attente.

Codes de récapitulatif

Les codes de récapitulatif sont des étiquettes ou des catégories que les agents utilisent pour classer le résultat d'une interaction avec un client une fois celle-ci terminée. Ces codes aident à suivre la nature des interactions et à identifier les tendances ou les problèmes courants. Les codes de récapitulatif fournissent un aperçu des types de demandes des clients reçues, de l'efficacité des résolutions de problèmes et des domaines à améliorer. Ces informations fournissent des informations qui facilitent la génération de rapports et l'analyse.

Par exemple, les codes de récapitulatif peuvent indiquer si un appel concernait une assistance technique, des demandes de facturation ou un retour de produit. L'attribution précise de codes de récapitulatif permet de capturer correctement les données pour référence et analyse ultérieures.

Pour importer des codes de récapitulatif de votre centre de contact vers votre ServiceNow® instance, reportez-vous à .Importer les codes de récapitulatif

Importer les compétences

Importez des compétences pour affecter le bon agent à l'interaction avec le client afin que les demandes des clients puissent être traitées efficacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

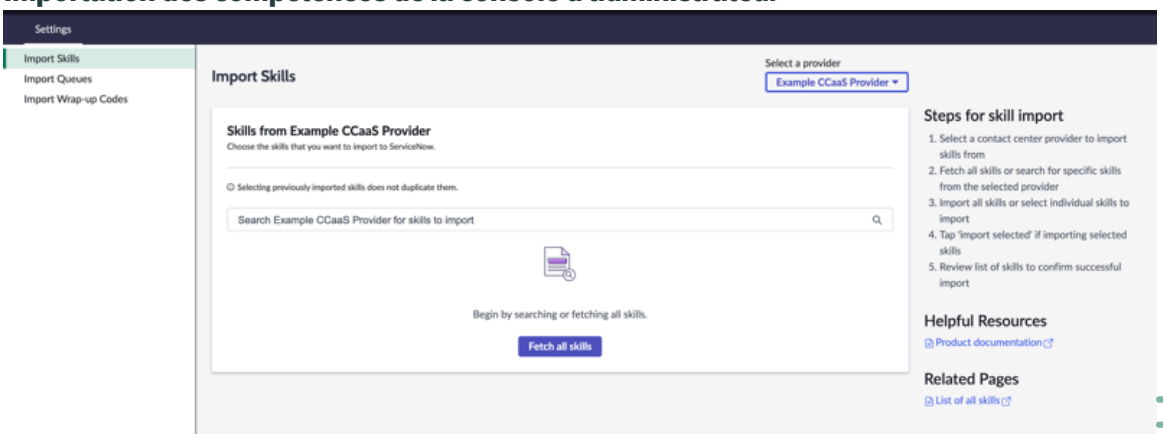
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre d'intégration du centre de contact** > **Console d'administrateur CCaaS**

Importation des compétences de la console d'administrateur



2. Sélectionnez un fournisseur de centre de contact à partir duquel importer les compétences.
3. Importez toutes les compétences ou sélectionnez des compétences individuelles à importer.
4. Extraire toutes les compétences ou rechercher des compétences spécifiques auprès du fournisseur sélectionné
5. Appuyez sur **Importer la sélection** si les compétences sélectionnées importées.
6. Passer en revue la liste de compétences pour confirmer la réussite de l'importation.

Remarque :
Les compétences nouvellement importées et les compétences qui existaient précédemment dans votre ServiceNow® instance sont affichées dans deux listes distinctes sur la page de confirmation.

Importer les files d'attente

Importez des files d'attente à partir de votre fournisseur de centre de contact pour vous assurer que les interactions avec les clients sont acheminées vers les agents appropriés en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

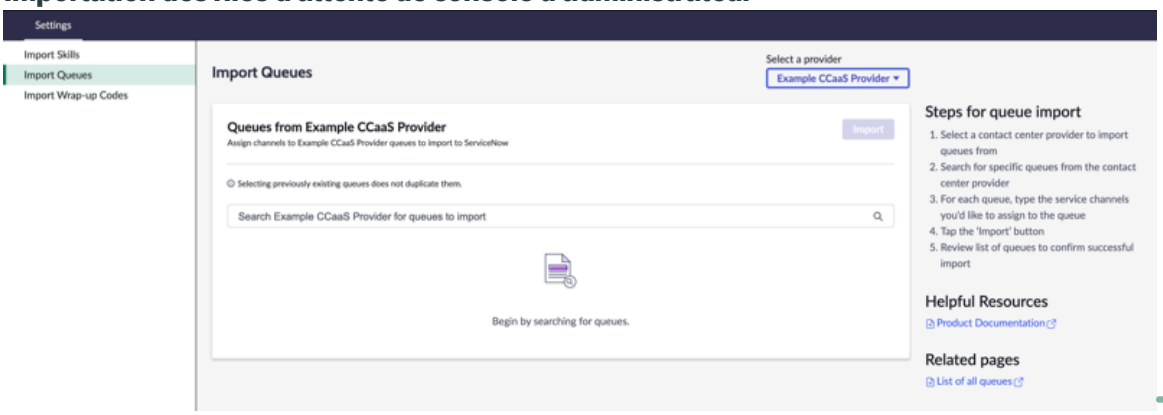
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre d'intégration du centre de contact** > **Console d'administrateur CCaaS**

Importation des files d'attente de console d'administrateur



2. Sélectionnez un fournisseur de centre de contact à partir duquel importer les files d'attente.
3. Recherchez des files d'attente spécifiques auprès du fournisseur du centre de contact.
4. Pour chaque file d'attente, sélectionnez les canaux de service que vous souhaitez affecter à la file d'attente.
5. Appuyez sur le bouton **Importer** .
6. Examinez la liste des files d'attente pour confirmer la réussite de l'importation.

Importer les codes de récapitulatif

Importez les codes de récapitulatif de votre fournisseur de centre de contact pour vous assurer que chaque interaction avec le client est classée de manière appropriée. Par exemple, vous pouvez spécifier si un appel concernait l'assistance technique, la facturation ou un retour de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre d'intégration du centre de contact** > **Console d'administrateur CCaaS**

Importation des codes de récapitulatif de la console d'administrateur



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez un fournisseur de centre de contact à partir duquel importer les codes de récapitulatif.
3. Récupérez tous les codes de récapitulatif ou recherchez des codes de récapitulatif spécifiques auprès du fournisseur.
4. Importez tous les codes de récapitulatif ou sélectionnez des codes de récapitulatif individuels à importer.
5. Appuyez sur **Importer la sélection** pour importer les codes de récapitulatif.
6. Passez en revue la liste des codes de récapitulatif pour confirmer que l'importation a réussi.

Remarque :
Les codes récapitulatifs nouvellement importés et les codes récapitulatifs qui existaient précédemment dans votre ServiceNow® instance sont affichés dans deux listes distinctes sur la page de confirmation.

Utiliser Gestion du service clientèle

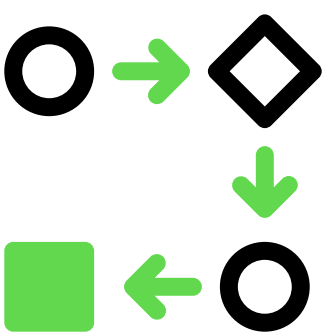
Les agents et les gestionnaires peuvent utiliser l'application Gestion du service clientèle pour créer des tickets pour les clients, acheminer les tickets vers les agents avec les compétences et la disponibilité requises, gérer les informations sur les clients et l'activité du ticket, et se connecter avec d'autres applications et départements pour aider à résoudre des tickets.

Gérer les tickets



Trouvez des outils pour créer des tickets, interagir avec les clients et résoudre les questions et problèmes

Gérer les calendriers et les sites



Trouvez des outils pour gérer votre calendrier, utiliser l'application mobile pour gérer le travail et planifier les tâches de la base d'installation.

Automatiser et optimiser



Trouvez des outils pour automatiser votre travail et utilisez les outils de l'IA pour rationaliser les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

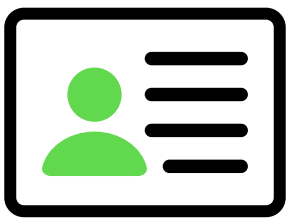
servicenow

Gestion des agents



Gérez les tâches et les calendriers des agents de votre équipe.

Gestion de la clientèle



Superviser les tâches liées aux clients, y compris la gestion des emplacements et des accès, le traitement des contrats et des droits, la gestion des médias sociaux et l'externalisation du service à la clientèle.

Communication avec les clients



Découvrez les outils pour les portails et la déviation des tickets. Trouvez des exemples et des informations sur l'utilisation des outils en libre-service et sur la façon de contacter des agents pour obtenir de l'aide.

Traduction automatique

Gérer les tickets

Gérez efficacement les interactions avec les clients et les consommateurs en créant, en affectant et en résolvant les tickets reçus via différents canaux tels que la messagerie instantanée, les e-mails et les appels.

Utilisez des outils avancés, des espaces de travail configurables et des ressources de connaissances pour rationaliser les workflows et garantir une assistance personnalisée et rapide.

Gérer les calendriers et les sites

Gérez les calendriers des agents, les tickets du service clientèle et les plans de base d'installation à l'aide d'outils tels que Calendriers d'agent, Microsoft Outlook intégré à CSM et l'application mobile CSM.

Vous pouvez obtenir des mises à jour en temps réel, une collaboration rationalisée et des contrats de service pour améliorer l'efficacité et l'assistance du service clientèle.

Automatiser et optimiser

Intégrez l'Agent virtuel pour l'automatisation et Proactive Customer Service Operations pour une résolution précoce des problèmes. Utilisez Intelligence des tâches, Décisions guidées et Playbooks pour rationaliser la gestion des tickets.

Gestion des agents

La gestion des agents implique le recrutement, la formation et la surveillance des agents afin d'améliorer le service clientèle. Les tâches clés comprennent la saisie du temps, l'affectation de tickets, la gestion des notes de gestion spéciale, l'assistance par messagerie instantanée et la supervision des tâches des fournisseurs de services externalisés.

Gestion de la clientèle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rationalisez l’accès des clients, la gestion des contrats et l’intégration des médias sociaux pour améliorer l’efficacité du service. Prenez en charge les modèles B2B2C pour améliorer les relations avec les clients et améliorer les workflows sur plusieurs canaux de service.

Communication avec les clients

Optimisez le service client avec des playbooks, en réduisant le délai de résolution et en guidant les utilisateurs dans les tâches. Offrez à vos clients un service transparent via des répondeurs automatiques, des rappels omnicanaux et des expériences de portail personnalisées pour une assistance plus rapide et plus intelligente.

Gérer les tickets

La gestion des tickets au sein de fournit une approche structurée et efficace pour traiter une grande variété de demandes de service, d’incidents et de questions. Elle englobe les processus et les outils utilisés pour gérer les cas individuels, du début à la résolution, en veillant à ce que la prestation des services soit cohérente, opportune et alignée sur les objectifs organisationnels.

Gérer les tickets pour Gestion du service client

Application ou fonctionnalité	Description
Créer des tickets du service clientèle	• Créer un ticket de service clientèle Les agents et gestionnaires d’agents du service client peuvent créer des tickets à l’aide de l’application Gestion du service client. • Créer un ticket du service clientèle d’un type spécifique : les agents du service client peuvent créer différents types de tickets en effectuant des sélections à partir du sélecteur de type de ticket. • Créer un ticket de service client à partir d’un chat - Si un chat client entraîne la nécessité d’ouvrir un ticket, créez le ticket directement à partir de la conversation.
Affecter un ticket du service client	Les agents peuvent affecter des tickets à eux-mêmes ou à d'autres agents du service client.
Créer une tâche pour un ticket du service clientèle	Créez une tâche pour un ticket du service clientèle pour le travail supplémentaire à effectuer dans le cadre de la résolution du ticket.
Créer une tâche de ticket d’un type spécifique pour un ticket du service clientèle	Les agents du service clientèle peuvent créer différents types de tâches de ticket en effectuant des sélections à partir de l’écran de sélection de type de tâche de ticket.
Créer une commande de travaux pour un ticket de service client	Créez une commande de travaux pour un ticket du service client dans le cadre du processus de résolution du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les tickets pour Gestion du service client (suite)

Application ou fonctionnalité	Description
Créer une demande au nom d'un client ou d'un consommateur	Les agents du service client peuvent créer des demandes pour le compte des clients depuis Espace de travail configurable de CSM ou depuis l'interface de la plateforme.
Fermer un ticket du service client	Fermez un ticket à tout moment, sauf lorsque son état est défini sur Résolu.
Créer un ticket de consommateur	• Créer un ticket de consommateur à partir d'un chat : si un chat de consommateur entraîne la nécessité d'ouvrir un ticket, créez le ticket directement à partir de la conversation. • Créer un ticket de consommateur à partir d'un chat anonyme - Si un chat anonyme entraîne la nécessité de créer un ticket de consommateur, créez le ticket directement à partir de la conversation.
Créer un enregistrement de consommateur	• Créer un enregistrement de consommateur : les agents et les gestionnaires de service consommateur peuvent créer des enregistrements de consommateurs à partir de l'application Gestion du service clientèle . • Créer un enregistrement de consommateur à partir d'un chat anonyme - Si un chat anonyme entraîne la nécessité de créer un enregistrement de consommateur, créez l'enregistrement directement à partir de la conversation.
Créer des adresses de consommateur supplémentaires	Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, y compris une adresse principale.
Répondre à un ticket à l'aide d'un e-mail rapide prédéfini	Utilisez des e-mails rapides prédéfinis pour rédiger rapidement des réponses aux clients. Les agents peuvent sélectionner des messages rapides prédéfinis pour ajouter du contenu dans le corps du message des e-mails.
Initier une téléconférence à partir d'un ticket	Dans le cadre de la résolution d'un ticket du service client, vous pouvez initier une téléconférence entre les utilisateurs concernés.
Utiliser le flux d'activités	Les améliorations apportées permettent Flux d'activité de réduire l'encombrement et de réduire l'effort de l'agent Flux d'activité pour comprendre le contexte du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les tickets pour Gestion du service client (suite)

Application ou fonctionnalité	Description
Résoudre des tickets à l'aide du contenu de la base de connaissances et de Community	Permettez aux agents de résoudre un ticket plus rapidement en recherchant des informations dans la base de connaissances et dans Community et, s'ils y trouvent des informations utiles, en les joignant au ticket.
Gérer les compétences pour un ticket du service client	Ajoutez ou supprimez des compétences facultatives et obligatoires pour un ticket du service client.
Utilisation du connecteur Zoom de messagerie instantanée	En tant qu'agent, vous pouvez lancer une réunion Zoom à partir d'une messagerie instantanée pour comprendre et résoudre plus rapidement les problèmes des clients par le biais d'interactions en direct.
Utilisation de CSM Configurable Workspace dans Customer Service Management	Utilisez l'espace de travail configurable CSM pour interagir avec les clients, créer et résoudre des tickets, ainsi que résoudre les questions et les problèmes.
Utilisation de Business Location 360	Permettez aux agents du service clientèle d'obtenir une vue complète à 360 degrés des problèmes d'emplacement de l'entreprise, afin d'obtenir les données contextuelles nécessaires pour résoudre efficacement les problèmes signalés au sein de l'application Gestion du service client (CSM) .
Tâches de l'agent de fournisseurs de services externalisés	Les agents de fournisseurs de services externalisés étendent les options et la portée des opérations de service clientèle d'une organisation en fournissant un service clientèle de base aux clients et aux consommateurs.

Créer un ticket du service client

Les agents et gestionnaires d'agent du service client peuvent créer un ticket à l'aide de l'application Gestion du service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Créez un ticket.

2. Renseignez les champs du formulaire Créer un ticket.

Champs de formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Numéro	Le numéro de ticket affecté automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Canal	La méthode utilisée par le client pour initier le contact et pour l'ouverture du ticket. ○ Web (par défaut) ○ Téléphone ○ E-mail ○ Messagerie instantanée ○ Réseau social
Heure locale du contact	L'heure locale du contact affecté au ticket. Elle est renseignée automatiquement en fonction du fuseau horaire défini dans le formulaire de contact. Si aucun fuseau horaire n'est défini dans le formulaire de contact, elle est renseignée en fonction du **fuseau horaire du contact** défini sur le ticket. Si aucun fuseau horaire n'est défini sur le formulaire de contact ou dans le ticket, le champ reste vide et est en lecture seule. Si un ticket est fermé ou annulé, le champ **Heure locale du contact** est masqué. **Remarque :** configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Fuseau horaire du contact	Le fuseau horaire du contact si le client travaille dans un fuseau horaire différent pour le ticket. Il remplace le fuseau horaire du formulaire de contact. Si l'heure locale ou le fuseau horaire du contact ne sont pas définis, le fuseau horaire de l'instance s'affiche. Une fois le ticket créé, le champ est en lecture seule. **Remarque :** configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Compte	Le nom de la société associée à ce ticket. Si vous sélectionnez un contact dans le champ **Contact**, ce champ est renseigné automatiquement si les informations du compte sont disponibles dans l'enregistrement de contact.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Consommateur	Nom du consommateur pour ce ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le champ n'est actif que lorsque le module d'extension Customer Data Models for B2B2C est installé. Une fois le compte sélectionné, seuls les consommateurs appartenant au compte s'affichent.
Organisation de services	Entité interne ou externe impliquée dans la fourniture d'un service au demandeur.
Organisation de demande de services	Nom de l'organisation de services demandant de l'aide.
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Si vous sélectionnez un actif dans le champ **Actif**, ce champ est renseigné automatiquement si les informations du produit associé sont disponibles dans l'enregistrement d'actif. Un produit peut être associé à plusieurs actifs.
Actif	Le numéro de balise ou de série de l'actif associé à ce ticket.
Contact du partenaire	Le nom du contact du partenaire pour ce ticket. Si vous sélectionnez un partenaire dans le champ **Partenaire**, la liste des contacts de partenaire disponibles est basée sur cette sélection.
Follow the sun	Une case à cocher pour indiquer qu'un ticket doit être soumis pour un suivi global. Si un client saisit des commentaires supplémentaires sur une **Priorité 1 - Critique** ou une **Priorité 2 - Élevée** pour le ticket, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement sélectionné. Vous pouvez également cocher la case manuellement. Toutes les modifications sont répercutées sur le flux d'activités du formulaire de ticket. **Remarque :** cochez la case **Follow the sun** sur le formulaire de ticket du service client en définissant la valeur de la propriété *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* sur **vrai**. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Description courte	Une brève description de la question ou du problème du client.
Ouvert	La date et l'heure d'ouverture du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Priorité	La priorité affectée : ◦ 1 - Critique ◦ 2 – Élevé ◦ 3 - Modéré ◦ 4 - Faible (par défaut)
Groupe d'affectation	Le groupe d'agents du service client affecté.
Affecté à	L'agent affecté. Ce champ affiche tous les utilisateurs disposant des rôles sn_customerservice_manager ou sn_customerservice_agent. Si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Affecté le	La date et l'heure d'affectation du ticket. Ce champ est mis à jour lorsqu'un utilisateur est ajouté ou modifié dans le champ **Affecté à**.
Contrat	Le numéro du contrat associé à ce ticket. Si vous avez sélectionné un actif dans le champ **Actif**, le champ **Contrat** affiche les contrats qui contiennent un élément de ligne pour cet actif.
Autorisation	L'autorisation de service associée à ce ticket. Les autorisations disponibles sont filtrées par les paramètres des champs **Compte**, **Contrat**, **Produit**, **Actif** et **Canal**. Si une seule autorisation est disponible pour ce ticket, elle est automatiquement ajoutée au champ **Autorisation**.
Partenaire	Le nom du partenaire pour ce ticket.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Si elles sont disponibles, les informations suivantes sont associées à un ticket nouvellement créé :
   - Le nom du contact et de la société du contact
   - Les détails du produit et du contrat
   - Le SLA et les autorisations

Créer un ticket du service client d'un type spécifique

Les agents du service clientèle peuvent créer différents types de tickets en effectuant des sélections à partir du sélecteur de type de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types de tickets que les agents peuvent créer dépendent de la configuration des fonctionnalités de types de tickets du service clientèle et de définitions de services . Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Configurer les types de tickets du service client
- Gérer les types de tickets du service client
- Configuration des définitions de service

Dans Espace de travail configurable de CSM, les agents utilisent le sélecteur de type de ticket pour effectuer des sélections et créer des tickets.

Remarque :
Dans l'interface utilisateur principale, utilisez l'intercepteur de ticket pour effectuer des sélections et créer un ticket.

Procédure

1. Créez un ticket en sélectionnant l'une des actions suivantes.

Description du champ d'action d'agent

Action de l'agent	Description
Sélectionnez **Nouveau**.	Sélectionnez cette action dans les listes de tickets et les listes de types de tickets telles que Mes tickets ou Mes tickets de réclamation.
Sélectionnez Créer un ticket	Sélectionnez cette action dans les enregistrements suivants : ○ Interaction ○ Compte ○ Contact ○ Consommateur ○ Produit vendu ○ Élément de base d'installation

2. Faites des sélections à partir de la version du sélecteur de type de ticket configurée par l'administrateur système.

Description du champ de version du sélecteur de ticket

Version	Étapes
Sélection multiple	**a.** Sélectionnez un **type de ticket**. **b.** Si vous le souhaitez, sélectionnez une catégorie et un sous-type facultatifs pour restreindre les choix disponibles. **c.** Sélectionnez **Créer un ticket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Version	Étapes
	Remarque : Si un sous-type n'a pas été configuré pour un type de ticket, le champ du sous-type n'est pas affiché.
Sélection unique	**a.** Sélectionnez un **type de ticket**. **b.** Sélectionnez **Créer un ticket**.
Service produit Sélectionner	**a.** Activer ou désactiver la case **à cocher Ce ticket concerne un produit vous appartenant** . Cette case à cocher contrôle l'affichage du champ **Produit** **b. S'il** est affiché, sélectionnez un produit. **c.** Sélectionnez un **service**. **d.** Sélectionnez un **type de ticket**. **e.** Sélectionnez **Créer un ticket**.

3. Renseignez les champs du formulaire de ticket.
   Pour plus d'informations sur ces champs, consultez Créer un ticket du service client.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un ticket d'intégration

Créez un ticket pour intégrer de nouveaux clients ou pour embaucher des clients existants pour de nouveaux produits.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tickets d'embauche s'affichent dans le module des tickets d'embauche et utilisent le préfixe ONB dans le numéro de ticket. Par exemple, ONB0001007.

Si l'application Case Playbook for Onboarding est disponible, vous pouvez utiliser le playbook pour vous guider dans les étapes qui doivent être effectuées pour résoudre les tickets d'intégration.

Procédure

1. Créez un ticket.
2. Sélectionnez le type de ticket.
3. Ajoutez les informations du client.
   - Si le ticket d'intégration concerne un client existant, renseignez les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur**.
   - Si le ticket d'intégration concerne un nouveau client, cochez la case **Nouveau client** et renseignez les champs de la section de formulaire Informations du nouveau client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Ajoutez des membres supplémentaires au ticket à partir de la liste connexe **Membres supplémentaires**.
   Utilisez cette liste connexe pour créer les utilisateurs ou les entités professionnelles qui doivent être inclus dans le ticket d'intégration. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire Partie connexe.

5. Renseignez les champs du formulaire de ticket.
   Pour plus d'informations et les descriptions des champs, consultez Créer un ticket de service client.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   - Si la case **Nouveau client** est cochée, les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** ne sont pas requis pour enregistrer le ticket.
   - Si la case **Nouveau client** n'est pas cochée, les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** sont requis pour enregistrer le ticket.

Créer un ticket du service client depuis la messagerie instantanée

Si la discussion par messagerie instantanée d'un client entraîne la nécessite d'ouvrir un ticket, créez le ticket directement depuis la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un ticket du service client à partir d'une conversation d'assistance, le système copie l'historique de la conversation dans le flux d'activités du ticket sous la forme de commentaires et de notes de travail. Les futurs messages sont également suivis dans ce ticket.

Important :

À partir de , UtahSupport de Connexion a été déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour des options similaires, veuillez passer à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, voir Passer du support de Connexion à Affectation de travail avancée et à la Messagerie instantanée d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connect** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.

2. Cliquez sur l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque ( ).

3. Dans **Tickets**, ouvrez une conversation de service client.

4. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu ( ) pour ouvrir le menu Actions de Connect.

5. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Créer un ticket**.
   Le système ouvre un nouveau formulaire de ticket dans un onglet d'enregistrement et remplit automatiquement certains champs en fonction des détails de la conversation.

6. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Tous les commentaires ou notes de travail dans la conversation d'enregistrement apparaissent sous forme de commentaires sur le formulaire d'incident. Les notes de travail n'apparaissent pas dans la messagerie instantanée pour l'utilisateur ESS. L'agent de messagerie instantanée peut choisir de marquer un message comme Commentaire ou comme Note de travail dans la conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la conversation d'enregistrement, près du champ de saisie de texte, cliquez sur l'icône de type de message ( ).

b. Sélectionnez **Commentaire** ou **Note de travail**.

c. Entrez un message.
Par défaut, les messages de conversation d'enregistrement sont ajoutés sous forme de commentaires.

Remarque :
si vous ajoutez une pièce jointe à une conversation d'enregistrement, elle est également jointe à l'enregistrement sous-jacent.

Le système partage automatiquement l'enregistrement dans la conversation, copie la conversation dans le flux d'activité d'enregistrement et référence l'enregistrement dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry]. Tous les nouveaux champs de journal ajoutés à l'enregistrement n'apparaissent pas dans la messagerie instantanée. Le système modifie également l'ID du document afin que la conversation référence le numéro de l'incident plutôt que l'entrée dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée.

Information associée

Espace de travail de Connect

Affecter un ticket du service client

Les agents peuvent affecter des tickets à eux-mêmes ou à d'autres agents du service client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le bouton **Me l'affecter** est visible uniquement si l'utilisateur actuel dispose du rôle d'agent du service client et qu'il n'est pas déjà affecté au ticket.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.

2. Affectez le ticket.

Option	Description
Vous affecter le ticket	Cliquez sur **Me l'affecter**.
Affecter le ticket à un autre agent	Sélectionnez un agent dans le champ **Affecté à**.

Le nom de l'agent s'affiche dans le champ **Affecté à**. Si l'agent appartient également à un groupe d'agents, le nom du groupe s'affiche dans le champ **Groupe d'affectation**.

Créer une tâche pour un ticket du service clientèle

Créez une tâche pour un ticket du service clientèle pour le travail supplémentaire à effectuer dans le cadre de la résolution du ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une tâche, le système utilise les informations du ticket pour remplir automatiquement les champs du formulaire de tâche de ticket. Une fois la tâche créée et enregistrée, elle apparaît dans la liste connexe **Tâches** du formulaire Ticket.

Procédure

1. Ouvrez le ticket désiré.
2. Dans la liste connexe **Tâches** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Tâche de ticket.

Champs du formulaire Tâche de ticket

Champ	Description
Numéro	Le numéro de tâche de ticket affecté automatiquement.
Ticket parent	Numéro du ticket parent. Il peut s'agir d'un ticket de la table Ticket [sn_customerservice_case] ou d'une table enfant de la table Ticket.
Société parente	Numéro de l'enregistrement parent si la tâche est créée à partir d'un type d'enregistrement autre qu'un ticket. Ce champ est renseigné lorsqu'une tâche de ticket est créée à partir d'un enregistrement hors ticket, comme un incident, un problème, un changement ou une demande. Ce champ est une référence à la table Tâche [task]. **Remarque :** Vous devrez peut-être configurer l'enregistrement de tâche de ticket pour afficher le champ **Parent** . Pour plus d'informations sur l'ajout de champs à un formulaire, voir Configuration de la mise en page du formulaire .
Contact	Contact pour le ticket parent. Ce champ est une référence à la table Contact [customer_contact].
Compte	Compte pour le ticket parent. Ce champ est une référence à la table de comptes [customer_account].
Consommateur	Consommateur pour le ticket parent. Ce champ est une référence à la table Consommateur [csm_consumer].
Objet	Objet de la tâche de ticket.
Description	Description du travail à effectuer pour terminer la tâche de ticket.
Priorité	Priorité affectée à la tâche de ticket : ○ 1 – Critique ○ 2 – Élevé ○ 3 - Modéré ○ 4 - Faible (par défaut)
État	État actuel de la tâche de ticket : ○ Ouvert ○ Fermé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affecté à	L'utilisateur affecté
Définition du service	Ce champ est une référence à la table de définition de service [sn_case_type_selection].
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.
Notes de travail	Informations sur la tâche de ticket, telles que les mesures prises en vue de la résolution. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la **liste Notes de travail** reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à une tâche de ticket.
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients. Chaque commentaire est inséré dans le champ **Activité** lorsque l'utilisateur sélectionne **Publier**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une tâche de ticket d'un type spécifique pour un ticket du service clientèle

Les agents du service clientèle peuvent créer différents types de tâches de ticket en effectuant des sélections à partir de l'écran de sélection de type de tâche de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.case_task_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types de tâches de ticket que les agents peuvent créer dépendent de la configuration des fonctionnalités de types de tickets du service clientèle et de définitions de service . Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Configurer les types de tickets du service client
- Gérer les types de tickets du service client
- Configuration des définitions de service

Dans Espace de travail configurable de CSM, les agents utilisent l'écran sélecteur de type de ticket pour effectuer des sélections et créer des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez une tâche de ticket.
   - Sélectionnez **Nouveau** dans une liste de tâches de ticket.
   - Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet de la liste connexe Tâches sur un enregistrement de ticket.
   - Sélectionnez l'icône **+** sur la liste des tâches d'enregistrements connexes dans le composant Enregistrements connexes dynamiques.
   - Sélectionnez l'action déclarative Tâche sur la visionneuse d'activité.
   - Sélectionnez **Créer une tâche** dans une étape de playbook de ticket.
2. Effectuez une sélection dans le sélecteur de type de tâche de ticket.
   - Si vous créez la tâche de ticket à partir d'une liste de tâches de ticket, le champ **Tâche de service** du sélecteur de type de tâche de ticket affiche tous les services connexes dont la table cible est la tâche de ticket [sn_customerservice_task] et les extensions de la tâche de ticket.
   - Si vous créez la tâche de ticket à partir d'un enregistrement de ticket, le champ **Service de tâche** de ticket répertorie les services de tâche associés au service de ticket. Si le ticket n'a aucun service, le champ **Tâche de service** affiche tous les services connexes où la table cible est la tâche de ticket [sn_customerservice_task] et les extensions de la tâche de ticket.
3. **Sélectionnez Créer une tâche**
   La tâche de ticket est créée avec la définition de service de tâches sélectionnée. Si des valeurs par défaut ont été définies dans la définition de service de tâche de ticket, ces valeurs sont renseignées dans l'enregistrement de tâche de ticket.

Créer une commande de travaux pour un ticket de service client

Créez une commande de travaux pour un ticket du service client dans le cadre du processus de résolution du ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois la commande de travaux créée, elle s'affiche dans la liste connexe **Commandes de travaux** du formulaire de ticket. Le numéro de ticket est également référencé sur la commande de travaux.

Procédure

1. Ouvrez le ticket désiré.
2. Dans la liste connexe **Commandes de travaux**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de commande de travaux.
   Pour plus d'informations, voir Créer une commande de travaux .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Gérer les commandes de travaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une demande au nom d'un client ou d'un consommateur

Les agents du service client peuvent créer des demandes pour le compte des clients depuis Espace de travail configurable de CSM ou depuis l'interface de la plateforme.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents du service client peuvent parcourir le catalogue et faire une sélection pour créer une demande au nom d'un client.

- À partir de Espace de travail configurable de CSM, les agents peuvent créer des demandes à partir d'enregistrements de tickets et d'interactions.
- Depuis l'interface de la plateforme, les agents peuvent créer des demandes à partir d'enregistrements de ticket.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Pour créer une demande, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Espace de travail configurable de CSM: cliquez sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur (icône ••• et sélectionnez **Créer une demande**.
   - Interface de la plateforme : cliquez sur l'icône du menu contextuel de formulaire et sélectionnez **Créer une demande**.
3. Sélectionnez un élément ou un service dans le catalogue pour afficher la page de l'élément.
4. **Facultatif :** sélectionnez la quantité.
5. Pour réaliser la demande, effectuez l'une des actions suivantes.
6. Dans le formulaire de ticket, cliquez sur la liste connexe **Demandes** pour afficher les demandes associées au ticket.

Fermer un ticket du service client

Fermez un ticket à tout moment, sauf lorsque son état est défini sur **Résolu**.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'un agent a proposé une solution pour un ticket, l'état passe à **Résolu** et le client peut choisir d'accepter ou de rejeter la solution. Si elle est acceptée, le ticket est fermé. Si elle est rejetée, l'état est redéfini sur **Ouvert**.

Un agent ou un gestionnaire d'agent peut fermer un ticket à tout moment, sauf lorsqu'il est à l'état **Résolu** , alors que seul un client peut accepter ou rejeter la solution proposée. Lorsqu'un agent ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket, les détails doivent être inclus dans le champ **Notes de résolution**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. En fonction de l'interface utilisateur, accédez à la section de formulaire correcte.
3. Dans la liste déroulante **Code de résolution**, sélectionnez le code qui indique l'état de résolution du ticket.
4. Saisissez toute information relative à la fermeture dans le champ **Notes de résolution**.
5. Cliquez sur **Fermer le ticket**.

Enquêtes de satisfaction sur le service client

Les clients peuvent répondre à une enquête de satisfaction lorsqu'ils acceptent une solution de ticket ou ferment un ticket à partir du Customer Service Portal.

Lorsqu'un client accepte une solution proposée pour un ticket en cliquant sur **Accepter la solution** dans l'enregistrement de ticket ou qu'il ferme un ticket en cliquant sur **Fermer le ticket**, il peut accéder à une enquête de satisfaction sur le Customer Service Portal. Les clients peuvent répondre à l'enquête ou l'ignorer.

Si un client utilise le canal de communication par e-mail, le système envoie un e-mail contenant un lien vers l'enquête de satisfaction des clients lorsqu'un agent ferme un ticket. Le client peut cliquer sur ce lien pour répondre à l'enquête.

Remarque :
une seule enquête peut être générée par ticket. Si une enquête a déjà été générée pour un ticket, il est impossible d'en générer une deuxième, même si le ticket est rouvert, puis refermé.

L'application Customer Service contient une enquête par défaut que vous pouvez personnaliser selon vos besoins. Pour personnaliser l'enquête par défaut, accédez à **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et sélectionnez Enquête de satisfaction sur le **service client** dans la liste des types de mesures d'évaluation. Pour modifier l'enquête par défaut, ouvrez-la et cliquez sur le bouton **Concepteur d'enquête**.

Vous pouvez également créer votre propre enquête à l'aide de l'outil de concepteur d'enquête. Après avoir créé une enquête, assurez-vous de sélectionner une condition de déclenchement de l'enquête.

Information associée

Assessments and Surveys

Tableau de bord Gestionnaire de service

Créer un ticket de consommateur depuis la messagerie instantanée

Si la discussion par messagerie instantanée d'un consommateur entraîne la nécessite d'ouvrir un ticket, créez ce ticket directement depuis la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un ticket à partir d'une conversation d'assistance, le système copie l'historique de la conversation dans le flux d'activités du ticket sous la forme de commentaires et de notes de travail. Les futurs messages sont également suivis dans ce ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Collaborer** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur l'onglet Assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque.
   L'onglet Assistance affiche les **Files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouvertes dans **Tickets**. Lorsqu'un consommateur entame une conversation d'assistance ou qu'un agent transfère une conversation vers une file d'attente, tout agent qui appartient à la file d'attente associée a la possibilité d'accepter la conversation. Un agent peut également demander de vous transférer directement une conversation.
3. Dans **Tickets**, ouvrez une conversation de consommateur.
4. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu pour ouvrir le menu Actions de Connect.
5. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez Créer un ticket.
   Le système ouvre un nouveau formulaire de ticket et remplit automatiquement certains champs en fonction des détails de la conversation. (Pour un ticket créé à partir de la discussion par messagerie instantanée d'un consommateur, le champ **Consommateur** est renseigné et le champ **Brève description** affiche la demande de discussion par messagerie instantanée initiale du consommateur.)
6. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le système partage l'enregistrement dans la conversation, copie la conversation dans le flux d'activité d'enregistrement et référence l'enregistrement dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry].

Créer un ticket de consommateur à partir d'une discussion par messagerie instantanée anonyme

Si la discussion par messagerie instantanée anonyme entraîne la nécessité de créer un ticket de consommateur, créez-le directement depuis la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un ticket à partir d'une conversation d'assistance, le système copie l'historique de la conversation dans le flux d'activités du ticket sous la forme de commentaires et de notes de travail. Les futurs messages sont également suivis dans ce ticket.

Procédure

1. Répondez à une demande de messagerie instantanée anonyme.
2. Discutez avec l'utilisateur via la messagerie instantanée pour déterminer le problème.
3. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu pour ouvrir le menu Actions de Connect.
4. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Créer un ticket pour l'invité**.
   Le système ouvre un nouveau formulaire de ticket et remplit automatiquement certains champs en fonction des détails de la conversation. Pour un ticket créé à partir de la discussion par messagerie instantanée d'un utilisateur invité, le champ **Brève description** affiche la demande de discussion par messagerie instantanée initiale de l'utilisateur.
5. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le système partage automatiquement l'enregistrement dans la conversation, copie la conversation dans le flux d'activités d'enregistrement et référence l'enregistrement dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un enregistrement de consommateur

Les agents et les gestionnaires du service client peuvent créer un enregistrement de consommateur depuis l'application Gestion du service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de consommateur requis.
4. Renseignez les champs de l'onglet Adresse principale.
   Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, mais une seule adresse principale. L'adresse principale est stockée dans l'onglet Adresse principale du formulaire de consommateur et dans la liste connexe **Adresses**.
5. Si vous le souhaitez, renseignez l'un des champs dans l'onglet Préférences.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement est ajouté à la table Consommateurs (csm_consumer). L'adresse principale est ajoutée à la liste connexe **Adresses** et le champ **Principale** est défini sur **vrai**.

Information associée

Créer des adresses de consommateur supplémentaires

Créer un enregistrement de consommateur à partir d'une discussion par messagerie instantanée anonyme

Si la discussion par messagerie instantanée anonyme entraîne la nécessité de créer un enregistrement de consommateur, créez-le directement depuis la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Répondez à une demande de discussion par messagerie instantanée anonyme.
2. Discutez avec l'utilisateur via la messagerie instantanée pour déterminer le problème.
3. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu pour ouvrir le menu Actions de Connect.
4. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Créer un consommateur et un ticket pour l'invité**.

   Le système ouvre un formulaire de consommateur et remplit automatiquement certains champs en fonction des détails de la conversation. Pour un enregistrement de consommateur créé à partir d'une discussion par messagerie instantanée d'un utilisateur invité, les champs **Prénom**, **Nom** et **Adresse e-mail** affichent les informations de la demande de discussion par messagerie instantanée initiale.

   Sélectionner cette option crée un enregistrement de consommateur à l'aide des informations fournies sur le créateur d'enregistrement, puis associe le ticket au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

consommateur nouvellement créé. Le formulaire de ticket est également renseigné avec les informations fournies sur le créateur d'enregistrement.

5. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.

Créer des adresses de consommateur supplémentaires

Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, y compris une adresse principale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'adresse principale est stockée dans l'onglet Adresse principale du formulaire de consommateur et dans la liste connexe **Adresses**. Lorsque vous renseignez les champs de l'onglet Adresse principale et que vous cliquez sur **Envoyer**, ces informations sont ajoutées à la liste connexe **Adresses** comme adresse principale, et le champ **Principale** est défini sur vrai. Les changements apportés aux champs **Adresse principale** sont également répercutés dans la liste connexe. un consommateur ne peut avoir qu'une seule adresse principale.

Les autres adresses, comme les adresses d'expédition et de facturation, sont créées et stockées dans la liste connexe **Adresses**. Pour ces autres adresses, le champ **Principale** est défini sur **faux**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Cliquez sur le numéro du consommateur souhaité.
3. Dans la liste connexe **Adresses**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire d'emplacement.
5. Pour désigner cette adresse comme étant l'adresse principale du consommateur, activez la case à cocher **Principale**.
   Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, mais une seule adresse principale.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Répondre à un ticket à l'aide d'un e-mail rapide prédéfini

Utilisez des e-mails rapides prédéfinis pour rédiger rapidement des réponses aux clients. Les agents peuvent sélectionner des messages rapides prédéfinis pour ajouter du contenu dans le corps du message des e-mails.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les chefs d'entreprise et les administrateurs peuvent configurer des messages rapides et prédéfinir le contenu pour répondre aux tickets. Par exemple, vous pouvez prédéfinir les formules de politesse, les avertissements, différents types d'informations supplémentaires et les signatures. Vous pouvez également intégrer des icônes, des logos d'entreprise, des images, une mise en page HTML et un format de texte riche.

Remarque :
vous pouvez configurer des messages rapides de façon à ce que seul un certain utilisateur ou un groupe puisse les consulter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Cliquez sur l'icône Autres (...) et sélectionnez **E-mail**.
3. Cliquez sur le sélecteur de messages rapides et sélectionnez un message prédéfini.
   Le contenu du message rapide est inséré dans le corps du message à l'emplacement du curseur.
4. **Facultatif :** Sélectionnez des messages rapides supplémentaires.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Définir un message rapide

Composer des e-mails avec des messages rapides

Initier une téléconférence à partir d'un ticket

Dans le cadre de la résolution d'un ticket du service client, vous pouvez initier une téléconférence entre les utilisateurs concernés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents du service client peuvent initier une téléconférence à partir d'un ticket et ajouter des participants, y compris les membres de garde des groupes par équipe.

Remarque :

Notify doit être configurée avant que vous puissiez utiliser la fonctionnalité de notification en cas de tâche. Assurez-vous de la présence de numéros de téléphone Notify (E.164 ou code court) dans les groupes de numéros ayant des workflows d'appels téléphoniques. Assurez-vous également que la propriété **glide.notify.task.phone_number** est définie sur l'un de ces numéros de téléphone Notify.

Procédure

1. Ouvrez le ticket désiré.
2. Cliquez sur le lien connexe **Commencer la téléconférence**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs **Destinataires** qui doivent participer à la téléconférence.
   Vous pouvez ajouter des participants individuels, des groupes ou des numéros de téléphone individuels.

Information associée

Commencer une téléconférence

Commencer une téléconférence à partir d'une tâche

Utiliser le flux d'activités

Améliorations pour aider à Flux d'activité réduire l'encombrement du flux d'activité et l'effort de l'agent pour comprendre le contexte du ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les améliorations dans le flux d'activité incluent les éléments suivants :

- Filtrer par type de publication
- Trier les messages et les événements
- Amélioration de la représentation des e-mails

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
   Vous verrez le flux d'activité avec les options de filtre.
2. Cliquez sur l'icône Filtre ( ).
   Les jeux de filtres s'affichent. Le filtre de conversation définit des éléments tels que les e-mails, les commentaires et les notes de travail.
3. Sélectionnez les filtres **Types de publication** dans la liste déroulante.
   Par exemple, si vous sélectionnez **Notes de travail**, seules les notes s'affichent dans le flux d'activité.

   Remarque :
   Si vous sélectionnez uniquement **Les changements de champ** , les champs dans Flux d'activité s'affichent.

4. Sélectionnez la liste déroulante **Changements de champ** pour filtrer les champs.
   Par exemple, si vous sélectionnez **État**, seuls les changements d'état sont visibles.
5. Cliquez sur l'onglet **Marqué** pour afficher uniquement les messages marqués.

   Les messages marqués sont visibles par toutes les personnes ayant accès au ticket.
6. Cliquez sur l'icône de tri (icône pour trier les événements et les messages en fonction de la chronologie.
7. Cliquez sur l'icône Autres options ( ) et sélectionnez **Développer toutes les publications** pour afficher les détails de la publication ou sélectionnez **Réduire toutes les publications** pour revenir à l'état précédent.
8. Cliquez sur **Afficher plus** dans un e-mail pour afficher la dernière réponse par e-mail dans un formulaire développé.
9. Cliquez sur **Afficher la conversation complète** pour afficher l'intégralité du thread de l'e-mail.

Information associée

Configurer Flux d'activité

Résoudre des tickets à l'aide du contenu de la base de connaissances et de Community

Permettez aux agents de résoudre un ticket plus rapidement en recherchant des informations dans la base de connaissances et dans Community et, s'ils y trouvent des informations utiles, en les joignant au ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le formulaire de ticket affiche les résultats de la recherche contextuelle en fonction du texte saisi dans le champ **Brève description**. Ces résultats de recherche fournissent des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

articles de la base de connaissances ciblés, des articles épinglés et du contenu Community aux agents du service client.

Les agents du service client peuvent rechercher des informations qui sont liées à un ticket lors de l'ouverture du ticket ou dans un ticket déjà ouvert. Si la recherche trouve du contenu connexe, l'agent peut en consulter un aperçu. Si les informations sont pertinentes, l'agent peut les marquer comme étant utiles. Des articles de la base de connaissances peuvent également être joints au ticket.

Par défaut, les résultats de recherche comprennent des articles de la base de connaissances, des articles épinglés et des questions Community résolue, ainsi que des blogs. Selon la configuration, les résultats de recherche peuvent également inclure d'autres types d'informations, comme les tickets ouverts ou résolus et les problèmes. Le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) vous permet également de consulter des tickets et articles similaires de la base de connaissances.

Les gestionnaires de tickets de service client peuvent utiliser le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets, afin d'identifier les tickets dont la couverture des connaissances est nulle ou insuffisante. Pour plus d'informations, consultez le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Tickets**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Ouvrez un nouveau ticket et commencez votre saisie dans le champ **Brève description**.
   - Ouvrez un ticket existant et cliquez sur **Résultats de recherche connexes**.

   Tous les résultats de recherche correspondants sont affichés dans la section **Résultats de recherche connexes**. Le contenu affiché dépend des autorisations affectées à l'agent dans Knowledge et dans Communities.
3. Cliquez sur l'un des résultats pour ouvrir le contenu dans une fenêtre contextuelle.
4. **Facultatif :** Effectuez l'une des actions suivantes.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Si vous avez ouvert un ticket, cliquez sur **Soumettre**.
   - Si vous avez mis à jour un ticket existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

Gérer les compétences pour un ticket du service client

Ajoutez ou supprimez des compétences facultatives et obligatoires pour un ticket du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent également définir une compétence obligatoire comme étant facultative et inversement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le ticket désiré.
2. Cliquez sur la liste connexe **Compétences de la tâche**.
3. Pour créer une nouvelle compétence :
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Sélectionnez une compétence dans le champ **Compétence**.
   c. Si elle est obligatoire, cochez la case **Obligatoire**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour changer le type de compétence :
   a. Cliquez sur la compétence désirée.
   b. Cochez ou décochez la case **Obligatoire**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser Chat Zoom Connector

Initiez une réunion Zoom directement à partir d'une session de messagerie instantanée à l'aide de l'application Chat Zoom Connector.

En tant qu'agent, vous pouvez initier une réunion Zoom à partir d'une session de messagerie instantanée pour comprendre et résoudre les problèmes des clients plus rapidement grâce aux interactions en direct. Pour plus d'informations, voir Initier des réunions Zoom à partir de sessions de messagerie instantanée.

Par défaut, pour chaque enregistrement d'interaction de réunion Zoom, un numéro de téléconférence Notification est également généré. En tant qu'agent, vous ou le gestionnaire d'agent pouvez accéder à l'URL d'enregistrement de la réunion Zoom à partir du flux d'activité de l'enregistrement d'interaction. Pour plus d'informations, consultez Enregistrements d'interaction dans Espace de travail d'agent.

En tant que gestionnaire d'agent, vous pouvez accéder aux détails des réunions Zoom initiées à partir d'une session de messagerie instantanée de client à l'aide de l'enregistrement d'interaction Zoom. Les enregistrements de réunion sont disponibles dans l'enregistrement d'interaction créé pour Zoom. Pour plus d'informations, voir Afficher les détails des réunions Zoom initiées à partir de sessions de messagerie instantanée.

Remarque :
Les détails des téléconférences d'une réunion Zoom sont stockés dans la table Téléconférences Notify [notify_conference_call].

En tant qu'utilisateur disposant du rôle notify_admin ou notify_view, vous pouvez accéder aux détails d'une Zoom réunion en accédant à **Notification** > **Enregistrements**, puis en sélectionnant le numéro de téléconférence correspondant. Pour plus d'informations, voir Téléconférences de Notification.

Rôles d'utilisateur Chat Zoom Connector

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Chat Zoom Connector.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis pour Chat Zoom Connector

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Initiez une réunion Zoom à partir d'une session de messagerie instantanée pour comprendre et résoudre les problèmes des clients plus rapidement grâce aux interactions en direct.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails des réunions Zoom initiées à partir d'une session de messagerie instantanée de client à l'aide de l'enregistrement d'interaction Zoom. Les enregistrements de réunion sont disponibles dans l'enregistrement d'interaction créé pour les réunions Zoom.
notify_admin, notify_view	Affichez les détails des réunions Zoom initiées à partir d'une session de messagerie instantanée de client à l'aide de Notification.

Informations sur l'activation

Configurez l'application Chat Zoom Connector pour initier des réunions Zoom à partir de sessions de messagerie instantanée de clients. Pour plus d'informations, voir Configurer Chat Zoom Connector.

Information associée

Chat Zoom Connector

Initier des réunions Zoom à partir de sessions de messagerie instantanée

Résolvez des problèmes plus rapidement en initiant une réunion Zoom directement à partir d'une session de messagerie instantanée de client à l'aide de l'application Chat Zoom Connector.

Avant de commencer

Assurez-vous qu'un administrateur a installé et configuré l'application Chat Zoom Connector. Pour plus d'informations, voir Configurer Chat Zoom Connector.

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser une réunion Zoom pour héberger une visioconférence ou un partage de vidéo. Vous pouvez également enregistrer la réunion et sauvegarder les enregistrements.

Procédure

1. Accédez à **Agent Workspace**.
2. Acceptez une conversation de messagerie instantanée et répondez-y à partir de votre boîte de réception d'agent.
3. **Facultatif :** Posez des questions afin d'en savoir plus sur le problème.
4. Pour démarrer une Zoom session avec un client, cliquez sur l'icône Actions rapides (icône), puis sélectionnez **/zoom**.

   Conseil :
   Vous pouvez également entrer `/zoom` dans le champ de texte de la session de messagerie instantanée.

5. Cliquez sur l'icône d'envoi ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message annonçant que la réunion Zoom a démarré, ainsi qu'un message contenant l'URL de la réunion sont publiés dans la fenêtre de messagerie instantanée pour l'agent et le client. Si la session a été initiée via l'onglet Messagerie instantanée privée, l'URL de la session n'est pas partagée avec le client.

6. Cliquez sur l'URL pour héberger la réunion Zoom et demandez au client de cliquer sur l'URL également. En tant qu'hôte de la réunion, vous pouvez accepter des participants en partageant l'URL de la réunion avec eux. Le nombre de participants que vous pouvez accepter dépend des paramètres de votre compte Zoom.

   Le sujet de la réunion est défini sur le numéro de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée associé. La description de la réunion est définie sur la brève description de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée associé. Si la brève description de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée associé est vide, la description de la réunion est affichée sous la forme d'un tiret (-).

7. **Facultatif :** Enregistrez la réunion.
   Pour plus d'informations, consultez le Centre d'aide Zoom .

Résultats

Un enregistrement d'interaction de type **Zoom** est généré pour la réunion qui capture les détails de la téléconférence Notification pour cette session Zoom. Un administrateur Notify ou un gestionnaire d'agent peut accéder aux détails de la téléconférence associés à la réunion Zoom à partir de l'enregistrement d'interaction.

Remarque :
Le numéro de téléconférence est une valeur générée automatiquement dans le champ **Enregistrement des métadonnées des canaux** sur le formulaire Interaction. Pour plus d'informations, voir Afficher les détails des réunions Zoom initiées à partir de sessions de messagerie instantanée.

L'URL d'enregistrement de la réunion Zoom est ajoutée au flux d'activité de l'enregistrement d'interaction. Pour plus d'informations, consultez Enregistrements d'interaction dans Espace de travail d'agent .

Afficher les détails des réunions Zoom initiées à partir de sessions de messagerie instantanée

Affichez les détails d'une réunion Zoom initiée à partir d'une session de messagerie instantanée à l'aide de l'enregistrement d'interaction associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche indique les étapes qu'un utilisateur doté du rôle sn_customerservice_manager doit suivre pour accéder aux détails de la réunion Zoom à partir d'un enregistrement d'interaction. Pour obtenir des informations sur la façon dont les utilisateurs avec d'autres rôles Notify affichent les informations de la réunion Zoom, consultez Utiliser Chat Zoom Connector.

Procédure

1. Accédez à la **Interaction** > **Tout**.
2. Dans la liste Interactions, cliquez sur le lien vers un enregistrement d'interaction de type Zoom dans la colonne **Numéro**.

Résultats

L'URL d'enregistrement de la réunion Zoom, si elle est disponible, est ajoutée en tant que note de travail et affichée dans le flux d'activité du formulaire Interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur le formulaire Interaction, vous pouvez afficher les détails d'une réunion Zoom.

Remarque :
Votre administrateur a peut-être configuré l'enregistrement d'interaction pour qu'il affiche différentes valeurs de champ spécifiques à l'application.

Formulaire Interaction

Champ	Description
Numéro	Numéro unique pour identifier l'enregistrement d'interaction.
Type	Type de communication de canal. Pour une réunion Zoom, le champ est automatiquement défini sur **Zoom**.
État	Différents états par l'intermédiaire desquels l'interaction se déroule pour une résolution.
Ouverts pour	Contact client ou consommateur pour lequel la réunion Zoom a été initiée. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur du champ **Ouvert pour** de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel la réunion Zoom a été initiée.
Affecté à	Agent auquel l'enregistrement d'interaction est affecté. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur du champ **Affecté à** de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel la réunion Zoom a été initiée.
Parent	Numéro de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel cette réunion Zoom a été initiée. Ce champ est automatiquement défini sur le numéro de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Enregistrement des métadonnées des canaux	Numéro de la téléconférence Notification. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de téléconférence associé à cette réunion et stocké dans la table Téléconférences Notify [notify_conference_call]. **Remarque :** Pour afficher plus de détails, tels que l'URL de la réunion et les détails des participants, cliquez sur l'icône) pour ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Interaction (suite)

Champ	Description
	Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Table de métadonnées des canaux	Table contenant une liste des téléconférences démarrées à l'aide de Notification. Ce champ est automatiquement défini sur **Téléconférences Notify [notify_conference_call]**. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Consommateur	Le compte du consommateur est automatiquement défini sur la valeur du champ **Consommateur** de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel la réunion Zoom a été initiée. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Contact	Le contact du client est automatiquement défini sur la valeur du champ **Contact** de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel la réunion Zoom a été initiée. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Compte	Le compte de l'utilisateur est automatiquement défini sur la valeur du champ **Compte** de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel la réunion Zoom a été initiée. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Description brève	Brève description de l'interaction. **Remarque :** Le champ de brève description est vide pour une réunion Zoom.

Information associée

Initier des réunions Zoom à partir de sessions de messagerie instantanée

Utilisation Espace de travail configurable de CSM dans Gestion du service client

Permet Espace de travail configurable de CSM d'interagir avec les clients, de créer et de résoudre des tickets, ainsi que de résoudre les questions et les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents du service client peuvent effectuer la plupart des tâches dans Espace de travail configurable de CSM, tandis que d'autres tâches ne s'appliquent qu'à l'interface de la plateforme. Ces informations sont notées en haut de chaque tâche.

Les tableaux ci-dessous décrivent certaines des tâches de base que Espace de travail configurable de CSM les agents peuvent effectuer, ainsi que des fonctionnalités supplémentaires disponibles.

Pour obtenir des informations supplémentaires sur la tâche, consultez Gérer les tickets.

Tâches d'agent

Tâche	Description	Détails
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
Répondre aux discussions de Community	Si un ticket est créé à partir d'une discussion de Community, vous pouvez répondre à la discussion à partir du ticket.	Répondre à un fil de communauté depuis un ticket
Utiliser les modèles de réponses	Répondez rapidement aux clients à l'aide de différents types d'informations prédéfinies.	Utiliser des modèles de réponses pour ajouter des informations aux tickets et aux tâches de ticket
Gérer les tâches d'e-mail	Prévisualisez les e-mails et composez et envoyez des réponses à partir de tickets.	Composer un e-mail à partir d'un ticket Composer un e-mail à partir du composant de ruban Envoyer une réponse à un e-mail directement depuis un flux d'activités de ticket Afficher un aperçu d'un e-mail de la liste connexe E-mails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités supplémentaires

Fonctionnalité	Description	Détails
Créer un type de ticket spécifique	Créez un ticket pour un type spécifique de problème client.	Créer un ticket du service client d'un type spécifique
Rechercher un client	Recherchez rapidement les contacts ou les consommateurs à l'aide d'informations comme le nom, le numéro de téléphone ou le numéro d'enregistrement.	Rechercher et vérifier un contact ou un consommateur
Utiliser Centre client	Recherchez les informations sur le client et les activités récentes pour en savoir plus sur le client que vous aidez.	Utiliser Centre client
Afficher les données produit	Affichez des détails sur les instances du client, les produits et les composants.	Afficher les informations de base d'installation Afficher les informations sur le produit vendu
Utiliser les playbooks	Utilisez les instructions étape par étape fournies par les playbooks pour effectuer les tâches et résoudre les tickets.	Interagir avec les playbooks
Utiliser Guided Decisions	Une décision guidée vous invite à répondre aux questions et à fournir des entrées, puis offre des recommandations sur les étapes nécessaires pour résoudre un ticket.	Utiliser Décisions guidées dans les playbooks pour résoudre les tickets Utilisation Décisions guidées dans les actions recommandées pour résoudre les tickets
Utiliser Recommended Actions	Une action recommandée est une action utile suggérée pour résoudre un ticket. Une recommandation peut être un conseil, une décision guidée ou une valeur suggérée pour un champ de ticket.	Utiliser Actions recommandées pour résoudre des tickets
Utiliser les rubriques de tendance de tickets	Utilisez des rubriques de tendance de tickets pour identifier les tickets ayant des problèmes similaires.	Afficher les rubriques de tendance de tickets Ajouter des rubriques de tendance de tickets aux tickets principaux existants Créer des tickets principaux pour les rubriques de tendance de tickets
Utiliser le délai de résolution d'un ticket estimé (ETTR)	Utilisez l'apprentissage machine pour prédire le délai de résolution d'un ticket estimé en fonction des attributs	Délai de résolution d'un ticket estimé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités supplémentaires (suite)

Fonctionnalité	Description	Détails
	du ticket, tels que la brève description, la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation.	Délai de résolution du composant de ruban
Rappeler un client	Rappeler un client soit immédiatement, soit à la date et à l'heure demandées par le client.	Répondre à une demande de rappel d'un client

Ouvrir l'espace de travail configurable CSM

Ouvrir Espace de travail configurable de CSM pour travailler sur des tickets du service clientèle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail**.
2. Sélectionnez **Espace de travail configurable CSM**.

   L'espace de travail s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.

Rechercher et vérifier un contact ou un consommateur

Un agent peut rechercher les informations sur le contact ou le consommateur d'un enregistrement d'interaction sauvegardé, examiner et confirmer ces informations, puis renseigner les informations dans l'enregistrement d'interaction.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent rechercher des informations comme le nom, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, le numéro de ticket ou le numéro de commande.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Vérifier le contact (icône ou sur l'icône Vérifier le consommateur (icône pour accéder à la fonctionnalité de recherche et de vérification.
3. Dans les champs **Vérifier le contact** ou **Vérifier le consommateur** , saisissez des informations telles que les premières lettres d'un prénom ou d'un nom ou les premiers chiffres d'un numéro de téléphone ou de ticket.
   Ces champs utilisent la fonctionnalité de recherche de suggestion automatique qui affiche une liste de résultats et réduit ces résultats au fur et à mesure que plus de caractères sont saisis. Les champs d'affichage multiples dans les résultats de recherche aident à différencier les contacts. Lors de la recherche d'un numéro d'enregistrement, le contact ou le consommateur associé à l'enregistrement est renvoyé dans les résultats de recherche.

   Remarque :
   Supprimez les caractères du champ pour supprimer les résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez le résultat désiré dans la liste.
   Cette action affiche des informations détaillées sur le contact ou le consommateur dans une carte de vérification. Si les informations ne sont pas correctes, répétez les étapes 2 à 4.
5. Cliquez sur **Vérifier** pour confirmer le contact ou le consommateur sélectionné.

   Cette action effectue les opérations suivantes :

   - Remplit les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** de l'enregistrement d'interaction.
   - Coche la case à **Vérifié**.
6. **Facultatif :** Vous pouvez rechercher et vérifier un autre contact ou consommateur en répétant les étapes 2 à 4 et en entrant différentes informations de recherche.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement d'interaction et actualiser les listes connexes.

Information associée

Rechercher et vérifier

Créer un contact ou un consommateur à l'aide de Recherche et vérification

Un agent peut créer un contact ou un consommateur à partir de la fonctionnalité Recherche et vérification dans le panneau latéral contextuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent utiliser la fonctionnalité Recherche et vérification pour rechercher des contacts et des consommateurs. Après avoir vérifié les informations d'un utilisateur, les agents peuvent les remplir dans l'enregistrement d'interaction.

Si un agent ne peut pas trouver de contact ou de consommateur, il peut créer un enregistrement pour cet utilisateur à partir de la fonctionnalité Recherche et vérification.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Depuis un enregistrement d'interaction enregistré, cliquez sur l'une des icônes suivantes dans le panneau latéral contextuel pour accéder à la fonctionnalité Recherche et vérification.
   - Icône Vérifier le contact (
   - Icône Vérifier le consommateur ( )
3. Saisissez les informations d'utilisateur dans l'un des champs suivants : **Vérifier le contact** ou **Vérifier le consommateur**.
   Ces informations peuvent inclure les premières lettres d'un prénom ou d'un nom de famille, ou les premiers chiffres d'un numéro de téléphone ou de ticket.
4. Si vous ne pouvez pas localiser le contact ou le consommateur et choisir de créer un enregistrement, cliquez sur **Créer un contact** ou **Créer un consommateur**.

   Le système affiche le formulaire Créer un contact ou Créer un consommateur dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le champ **Compte** de l'enregistrement d'interaction est rempli lorsque vous cliquez sur **Créer un contact**, le champ **Compte** du formulaire Créer un contact est rempli avec les mêmes informations.

5. Ajoutez des informations aux champs du formulaire puis cliquez sur **Créer**.
   Le système effectue les actions suivantes :
   - Enregistre l'enregistrement du contact ou du consommateur.
   - Crée et affiche la carte de contact ou de consommateur.
   - Ajoute des informations à l'enregistrement d'interaction.

Information associée

Rechercher et vérifier

Rechercher et vérifier un contact ou un consommateur

Afficher la base d'installation dans Espace de travail configurable de CSM

Affichez la base d'installation d'un client pour Espace de travail configurable de CSM identifier rapidement l'assistance dont il a besoin, ainsi que les possibilités d'adoption et de vente incitative.

Avant de commencer

Vérifiez que le module d'extension Gestion de base d'installation du Service clientèle (com.snc.install_base) est activé.
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

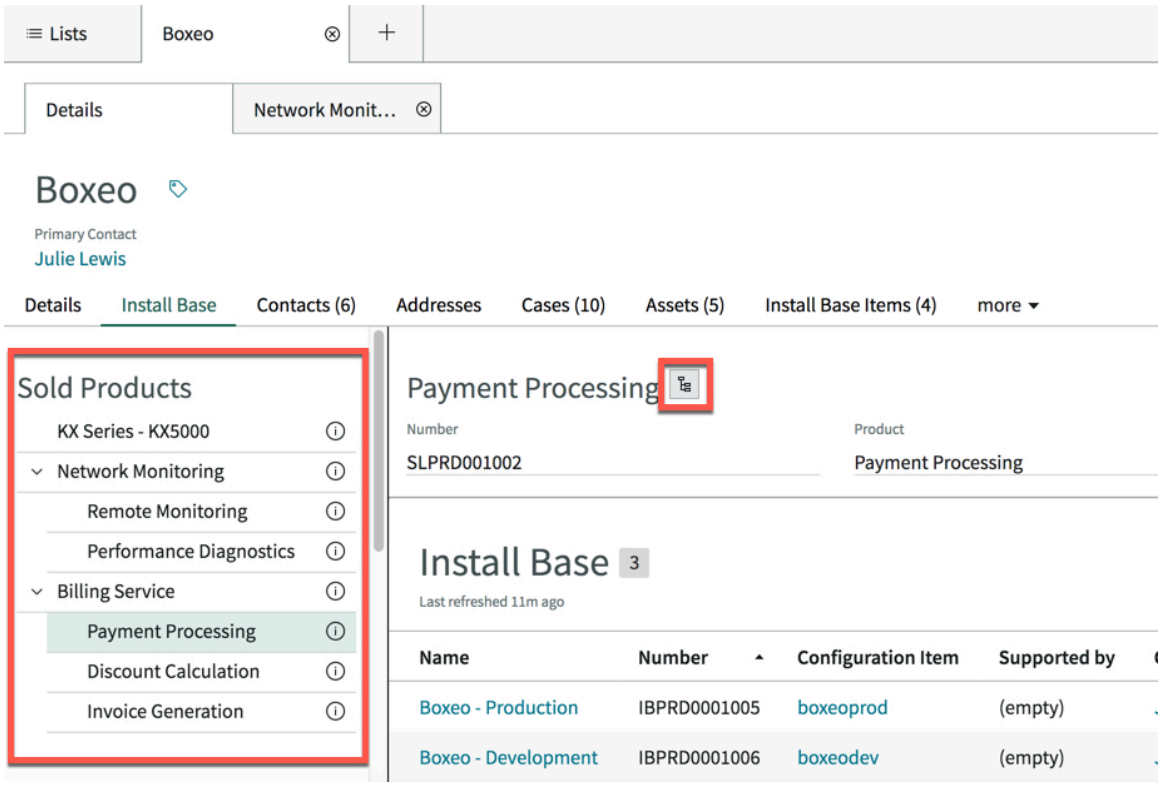
Vous pouvez afficher des informations sur les produits et services achetés par un client, les détails de livraison et les composants supplémentaires disponibles pour les modèles de produits.

Procédure

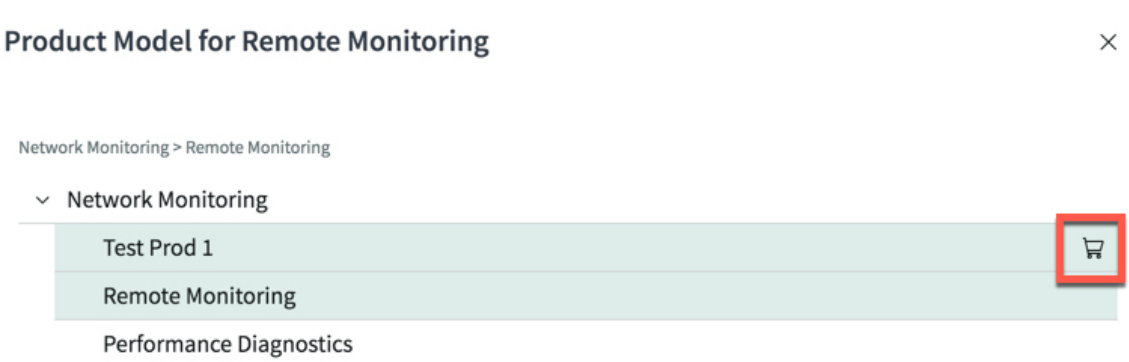
1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez le compte dont vous souhaitez afficher la base d'installation.
3. Sélectionnez la liste connexe Base d'installation.
4. Faites défiler l'arborescence Produits vendus pour afficher les détails du produit vendu et la liste des éléments de base d'installation qui lui appartiennent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez l'icône pour afficher le modèle de produit complet dont le produit vendu fait partie.
La hiérarchie du modèle de produit s'ouvre dans une fenêtre distincte. Les composants du produit qui n'ont pas été achetés sont associés à une icône de panier.



6. Affichez les éléments de base d'installation et les listes connexes dans l'espace de travail configurable en accédant à **Produits** > **Élément de base d'installation**.
7. Affichez les détails de l'élément de base d'installation en ouvrant un élément de base d'installation.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser le volet de navigation de droite pour afficher les éléments de base d'installation et la liste connexe.

Afficher les informations sur les produits vendus dans Espace de travail configurable de CSM

Permettez aux agents et aux gestionnaires du service client de voir les produits vendus et les offres de services associées au produit vendu pour un compte ou un client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents du service client peuvent voir quelles offres de service sont associées aux produits vendus affectés par un problème. Ils peuvent également voir les engagements de service et la disponibilité.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Ouvrez un ticket du service client.
3. Cliquez sur **Produits vendus** pour afficher le produit vendu associé au ticket et l'offre de service qui lui est associée.
4. Cliquez sur l'offre de service pour afficher les engagements de service qui lui sont associés.

Rechercher des articles de la base de connaissances dans Espace de travail configurable de CSM

Recherchez des articles de la base de connaissances dans l'assistant d'agent, y compris des articles similaires de la base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'assistant d'agent affiche les résultats de la recherche contextuelle en fonction du texte saisi dans le champ **Brève description** du formulaire de ticket. Ces résultats de recherche comprennent des articles de la base de connaissances et d'autres types d'informations, comme les tickets ouverts ou résolus et le contenu Community. Vous pouvez réduire la liste des résultats en sélectionnant un type d'informations spécifique à afficher.

Remarque :
le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) vous permet également de consulter des articles similaires de la base de connaissances.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Ouvrez un ticket du service client.
3. Dans le panneau Assistant d'agent, cliquez sur l'icône Ressource de recherche ( ) et sélectionnez une source de recherche.
   - **Articles de la base de connaissances**
   - **Articles similaires de la base de connaissances**
4. Sélectionnez un article de la base de connaissances.
5. Cliquez sur **Joindre**.
   Selon votre configuration, vous pouvez ajouter un lien ou intégrer un article directement dans la partie Commentaires supplémentaires (visible pour le client) du flux d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ouvrir un article de la base de connaissances dans un sous-onglet

Recherchez un article de la base de connaissances dans l'assistant d'agent et ouvrez-le dans un sous-onglet.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Ouvrez un ticket du service client.
3. Dans le panneau de l'assistant d'agent, sélectionnez un article de la recherche par défaut ou recherchez un élément spécifique à l'aide de la barre de recherche.
4. Cliquez sur le lien de l'article pour ouvrir l'article dans un nouveau sous-onglet du ticket parent.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket

Réutilisez les informations d'un ticket du service client en créant des articles de la base de connaissances à partir de tickets du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre administrateur doit activer la création d’articles à partir de tickets du service clientèle .

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Ouvrez un ticket du service client.
3. Cliquez sur l’icône Actions d’interface utilisateur supplémentaires (•••)
4. Cliquez sur **Créer un article de la base de connaissances**.
   Cela crée un nouvel article de la base de connaissances dans un sous-onglet. Par défaut, le nouvel article est créé à partir du modèle d'article KCS. Les informations suivantes sont copiées du ticket vers l'article de la base de connaissances :
   - Description courte
   - Source
   - Cause
   - Fermer les notes
5. Dans le champ **Base de connaissances**, saisissez le nom de la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez que cet article s'affiche.
6. **Facultatif :** Modifiez l'article de la base de connaissances.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remonter un problème de KB

Si vous ne trouvez pas d'articles de la base de connaissances pertinents qui pourraient aider à résoudre un ticket, vous pouvez remonter un problème de KB.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez rechercher et joindre des articles de la base de connaissances à un ticket du service client. Si vous ne trouvez pas d'articles utiles, vous pouvez signaler une lacune en connaissances. Si vous avez l'autorisation, vous pouvez également créer un article de la base de connaissances.

Les gestionnaires de tickets de service client peuvent utiliser le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets, afin d'identifier les tickets dont la couverture des connaissances est nulle ou insuffisante. Pour plus d'informations, consultez le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets .

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Ouvrez un ticket du service client.
3. **Facultatif :** Recherchez des articles de la base de connaissances existants ou créez un article de la base de connaissances pour aider à résoudre un ticket.
4. Cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires (icône ••• puis cliquez sur **Signaler un écart de connaissances**.
   Dans l'interface de plateforme, cliquez sur le lien connexe **Signaler une lacune en connaissances** dans le formulaire Ticket et fournissez des informations dans la fenêtre contextuelle résultante.
   Le système ouvre une nouvelle tâche relative aux commentaires de la base de connaissances dans un sous-onglet. La brève description du ticket est copiée dans le champ **Description** de la tâche.
5. **Facultatif :** Modifiez la description de tâche relative aux commentaires de la base de connaissances.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La tâche est ajoutée à la liste connexe **Lacunes en connaissances** du formulaire Ticket.

Répondre à un fil de communauté depuis un ticket

Pour les tickets qui sont créés à partir d'une discussion de communauté, les agents du service client peuvent afficher et répondre à la discussion dans un nouvel onglet de navigateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le champ **Canal** des tickets qui ont été créés à partir d'une discussion Community est défini sur Community.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Ouvrez un ticket qui a été créé à partir d'une discussion Community.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur l’icône Actions d’interface utilisateur supplémentaires (icône ••• supplémentaires) et sélectionnez **Afficher le thread de la communauté**.
   Cette action d'interface utilisateur est disponible uniquement si le canal est défini sur **Communauté**.
4. Affichez la discussion Community dans une nouvelle fenêtre de navigateur et répondez comme il convient.

Utiliser des modèles de réponses pour ajouter des informations aux tickets et aux tâches de ticket

Les agents du service client peuvent copier le contenu des modèles de réponses et l'ajouter aux tickets et aux tâches de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent avec le rôle sn_templated_snip.template_snippet_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le panneau latéral contextuel dans Espace de travail configurable de CSM vous permet d’accéder aux informations qui peuvent vous aider à résoudre les tickets du service clientèle. Elle comprend une colonne d'icônes sur lesquelles vous pouvez cliquer pour accéder à différents types d'informations. Cliquer sur l'icône des modèles de réponses affiche des messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans des tickets et des tâches de ticket.

Procédure
1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Ouvrez un ticket du service client ou une tâche de ticket.
3. Dans la barre latérale contextuelle, cliquez sur l’icône Modèles de réponses (icône Modèle de) pour afficher une liste de modèles.
4. Dans le panneau latéral Modèles de réponses, recherchez un modèle.
5. Sélectionnez un modèle, puis cliquez sur **Copier dans le presse-papiers**.
6. Collez le texte du modèle dans le champ **Notes de travail** ou dans le champ **Commentaires supplémentaires**.

Information associée
Modèles de réponses

Utiliser Centre client

Obtenez un aperçu rapide des informations importantes sur les clients et leurs activités récentes pour vous aider à en savoir plus sur le support de contact client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Rôle requis si vous utilisez l’expérience de visite pour les emplacements de l’entreprise : sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager ou sn_customerservice.svc_location_consumer_agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le centre client pour obtenir un aperçu rapide des informations importantes sur les clients qui contactent le support, ainsi que leurs activités récentes. Vous pouvez filtrer par date ou facette pour accéder aux informations dont vous avez besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les comptes requièrent des informations de contact pour afficher les informations de compte dans le Centre client.

Dans Espace de travail configurable de CSM, vous pouvez accéder au Centre client à partir des enregistrements d'interaction, de contact, de compte ou de consommateur.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Dans l'enregistrement Interaction, Contact, Compte ou Consommateur, sélectionnez Informations sur le client pour afficher les informations clés sur le client.
3. Dans l'enregistrement Interaction, Contact, Compte ou Consommateur, sélectionnez Activité du client pour afficher l'activité récente du client ou le résumé de la conversation instantanée entre l'agent et le client.
4. Créez un ticket ou fermez l'enregistrement.

Afficher les rubriques de tendance de tickets

Analysez les backlogs de tickets et identifiez les grappes de tickets qui pointent vers des problèmes sous-jacents similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affichez une liste des grappes et des concepts de grappe.

- Les concepts de grappe répertorient les dix mots les plus récurrents qui apparaissent dans la brève description des tickets.
- La taille de la grappe indique le nombre de tickets dans la grappe.
- La qualité de la grappe donne une valeur en pourcentage de similarité des tickets.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la **Listes** > **Sujets de ticket tendance** > **Dernière semaine**.

Que faire ensuite
Cliquez sur un **ID de grappe** pour afficher les informations du formulaire Récapitulatif de la grappe, les tickets associés et les tickets principaux connexes.

Vous pouvez également créer un ticket principal pour les rubriques de tendance de tickets.

Ajouter des rubriques de tendance de tickets aux tickets principaux existants

Travaillez plus efficacement et résolvez les tickets similaires en même temps grâce à l'identification des tickets principaux existants auxquels les backlogs de tickets peuvent être liés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la **Listes** > **Sujets de ticket tendance** > **Dernière semaine**.
3. Cliquez sur un **ID de grappe**.
4. Dans la liste Tickets principaux connexes, vérifiez s'il existe des tickets principaux connexes existants.
5. Dans la liste Tickets principaux connexes, sélectionnez les tickets que vous souhaitez ajouter en tant que tickets enfants dans le ticket principal existant.
6. Cliquez sur **Modifier**.
7. Dans le champ **Parent**, copiez le numéro du ticket principal auquel ajouter les tickets enfants.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer des tickets principaux pour les rubriques de tendance de tickets

Travaillez plus efficacement et résolvez les tickets similaires en même temps en créant des tickets principaux auxquels ajouter le backlog des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous n'avez pas trouvé de ticket principal existant auquel ajouter les rubriques de tendance de tickets et que la grappe fait office de ticket principal, vous pouvez créer un ticket principal, le cas échéant.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la **Listes** > **Sujets de ticket tendance** > **Dernière semaine**.
3. Cliquez sur un **ID de grappe**.
4. Dans la liste Tickets principaux connexes, vérifiez s'il existe des tickets principaux connexes existants.
5. S'il n'existe aucun ticket principal connexe, cliquez sur **Créer un ticket principal**.
   Un ticket principal est créé.

   Tous les tickets enfants connexes sont liés en tant que tickets enfants au ticket principal si le champ **Parent** du ticket est vide et que l'état du ticket est **Ouvert**.

Que faire ensuite

Pour accéder au ticket principal, cliquez sur le lien dans le message confirmant qu'un ticket principal a été créé.

Gérer les tâches d'e-mail

Vous pouvez rédiger, répondre et prévisualiser des e-mails directement à partir des tickets dans Espace de travail configurable de CSM. Cette aptitude vous permet d'économiser du temps et de l'énergie en vous évitant d'avoir à traiter et à envoyer un e-mail distinct.

Vous pouvez effectuer les tâches d’e-mail suivantes à partir des tickets dans Espace de travail configurable de CSM:

- Composer un e-mail à partir d'un ticket
- Composer un e-mail à partir du composant de ruban

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Envoyer une réponse à un e-mail directement depuis un flux d'activités de ticket
- Afficher un aperçu d'un e-mail de la liste connexe E-mails

Composer un e-mail à partir d'un ticket

En tant qu'agent, vous pouvez composer des e-mails directement depuis les tickets dans une instance ServiceNow. Cette aptitude vous aide à afficher et à envoyer des e-mails à deux clients différents simultanément, ce qui vous permet d'économiser du temps et de l'énergie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez composer facilement de longs e-mails dans une vue en plein écran qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez et ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez composer un e-mail.
   Le ticket s'ouvre dans un nouvel onglet de niveau supérieur.
3. Cliquez sur l'icône Autres actions d'interface utilisateur ••• et sélectionnez **Composer un e-mail**.
   L'écran Nouvel e-mail s'ouvre en plein écran dans un nouveau sous-onglet de l'onglet Ticket. Le champ **À** est pré-renseigné avec l'ID d'e-mail du client et le champ **Objet** contient le numéro de ticket et le problème d'origine. Pour plus d'informations, voir Composer un e-mail .
4. Composez votre e-mail et cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour enregistrer l'e-mail et l'envoyer ultérieurement. Ces brouillons sont disponibles dans la liste connexe **E-mails de brouillon**. Pour accéder au brouillon dans l'onglet de composition d'e-mail, cliquez sur l'icône ••• et sélectionnez **Afficher le brouillon** pour afficher le brouillon enregistré.

Information associée

Composer un e-mail à partir du composant de ruban

Composer un e-mail à partir du composant de ruban

En tant qu'agent, vous pouvez composer des e-mails directement à partir des tickets internes Espace de travail configurable de CSM sans avoir à utiliser un client de messagerie externe. Cette aptitude vous aide à afficher et à envoyer des e-mails à deux clients différents simultanément, ce qui vous permet d'économiser le temps et l'énergie nécessaires pour traiter et envoyer des e-mails distincts.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez composer facilement de longs e-mails dans une vue en plein écran qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez et ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez composer un e-mail.
   Le ticket s'ouvre dans un nouvel onglet.
3. Dans le composant de ruban, cliquez sur l'adresse e-mail du contact.
   L'écran Nouvel e-mail s'ouvre en plein écran dans un nouvel onglet. Le champ **À** est pré-renseigné avec l'ID d'e-mail du client et le champ **Objet** contient le numéro de ticket et le problème d'origine. Pour plus d'informations, voir Composer un e-mail .
4. Composez votre e-mail et cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour enregistrer l'e-mail et l'envoyer ultérieurement. Ces brouillons sont disponibles dans la liste connexe **E-mails de brouillon**.

Information associée

Composer un e-mail à partir d'un ticket

Composer un e-mail à partir d'un modèle d'e-mail

En tant qu'agent, vous pouvez composer des e-mails à l'aide de modèles d'e-mail. Ces modèles contiennent des valeurs par défaut pour les champs que vous pouvez facilement ajouter aux e-mails du panneau Composer sur les enregistrements de tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs par défaut des modèles d'e-mail peuvent inclure les destinataires (adresses e-mail dans les champs À, Cc et Cci), l'expéditeur, l'objet de l'e-mail et le texte à inclure dans le corps du message. Pour plus d'informations, voir Fonctionnalité Modèles d'e-mail.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Ouvrez un ticket.
3. Sélectionnez l'onglet E-mail dans le panneau Composer.
4. Sélectionnez l'onglet Modèles d'e-mail dans le panneau latéral contextuel.
   Le système affiche les modèles d'e-mail disponibles.
5. Sélectionnez le modèle souhaité.
   La carte de modèle sélectionnée se développe pour afficher les détails du modèle.
6. Sélectionnez **Appliquer le modèle**.
   Le système renseigne les valeurs des champs configurés dans l'e-mail. Si ces champs contiennent déjà des valeurs, l'application du modèle sélectionné les écrase.
7. **Facultatif :** Ajoutez du texte pour le corps de l'e-mail dans le champ de texte.
8. Sélectionnez **Enregistrer comme brouillon** ou **Envoyer un e-mail**.
   Le système stocke les brouillons d'e-mails dans l'onglet Brouillons d'e-mails de l'enregistrement du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer une réponse à un e-mail directement depuis un flux d'activités de ticket

Répondez aux tickets en utilisant les options du fil de conversation par e-mail du client. Vous n'avez pas forcément besoin d'utiliser un autre client de messagerie, ce qui vous permet d'économiser du temps et de l'énergie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez lire de longs e-mails et y répondre facilement dans une vue en plein écran qui s'ouvre dans un nouvel onglet. Répondre à l'e-mail d'un client à partir d'un ticket en utilisant l'option Répondre, Répondre à tous ou Transférer inclut le contenu du fil de conversation précédent. Ces options sont disponibles par défaut. Un administrateur peut désactiver ces options. Pour plus d'informations, consultez Désactiver les réponses par e-mail depuis le flux d'activités du ticket.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez et ouvrez le ticket depuis le flux d'activités pour lequel vous souhaitez envoyer ou transférer une réponse.
   Le ticket s'ouvre dans un nouvel onglet.
3. Cliquez sur **Répondre** dans le flux d'activité pour écrire une réponse au client ou cliquez sur ⋮ et sélectionnez **Répondre à tous** pour répondre à tous les ID d'e-mail client mentionnés dans l'e-mail d'origine ou sélectionnez **Transférer** pour transférer l'e-mail vers tout autre ID d'e-mail non mentionné précédemment.
4. Selon la sélection, les écrans Répondre à l'e-mail, Répondre à tous les e-mails et Transférer l'e-mail s'ouvrent en plein écran dans un nouvel onglet.

   Remarque :

   Vous pouvez cliquer sur 📎 pour ajouter des pièces jointes du système de fichiers ou supprimer des pièces jointes déjà associées au ticket existant.

5. Composez votre e-mail et cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Formateur d'activité

Propriétés d'e-mail

Afficher un aperçu d'un e-mail de la liste connexe E-mails

Consultez un aperçu des e-mails directement depuis l'intérieur des tickets. Cette fonctionnalité vous permet de sélectionner des e-mails liés au ticket et d'en lire les détails en mode plein écran.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification d'actions dans un formulaire, consultez les rubriques suivantes :

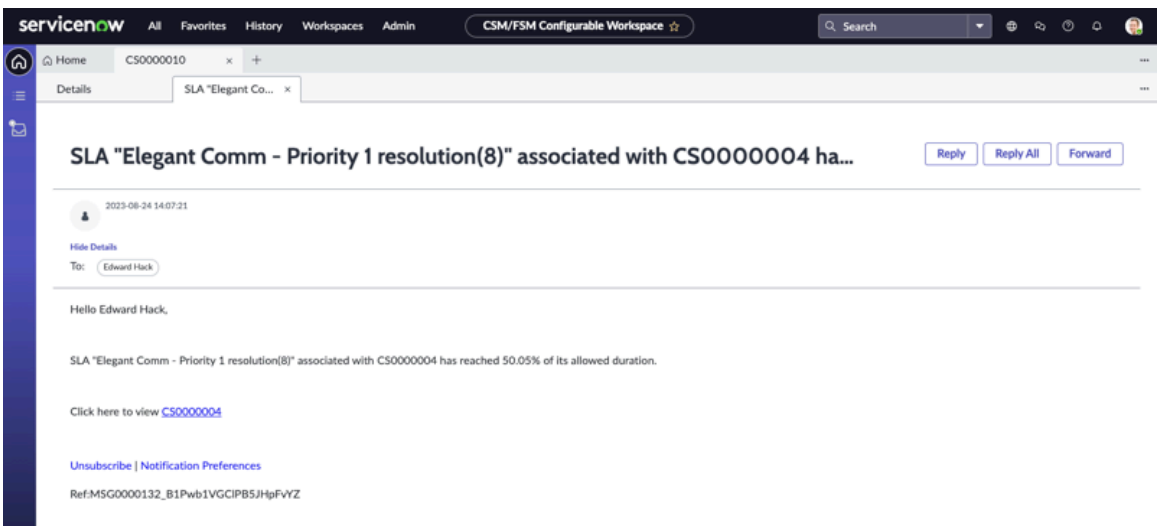
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Personnalisation de votre espace de travail avec des actions déclaratives
- Créer une action du client UXF pour les formulaires
- Glossaire des actions déclaratives

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez et ouvrez un ticket.
   Le ticket s'ouvre dans un nouvel onglet.
3. Sélectionnez l'onglet **E-mails** .
4. Sélectionnez un e-mail à prévisualiser dans la liste E-mails.
   L'e-mail s'ouvre dans un sous-onglet et affiche les détails.



5. Sélectionnez **Répondre** ou **Répondre à tous** pour répondre au message que vous consultez ou sélectionnez **Transférer** pour transférer l'e-mail.

Initier des conversations par SMS depuis Espace de travail d'agent pour CSM

Composez un message SMS à partir de Espace de travail d'agent pour CSM pour interagir avec un contact client ou un consommateur en ce qui concerne les tickets du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Assurez-vous qu'un administrateur a configuré l'application Conversational SMS Integration with Twilio. Pour en savoir plus, consultez Intégration de Twilio à SMS conversationnel .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sur la page d'accueil d'Espace de travail d'agent, accédez à **Espace de travail d'agent** > **Listes** > **Interactions** > **Mes interactions**.
3. Dans la liste Mes interactions, modifiez une interaction existante ou créez une autre interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour modifier une interaction existante, sélectionnez le numéro d'interaction dans la colonne **Numéro** de la liste Mes interactions.
- Pour créer une autre interaction, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Mes interactions.

4. Dans l'onglet Détails du formulaire de l'espace de travail, renseignez les détails d'une nouvelle interaction ou modifiez les détails.
   Pour plus d'informations sur le formulaire, voir Fonctionnalités du formulaire de l'espace de travail CSM.

   Remarque :
   Le profil utilisateur associé à une interaction est configuré par un administrateur en utilisant le point d'extension `AgentInitiatedConversationUtil`. Par défaut, le script include `AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl` qui implémente le point d'extension `AgentInitiatedConversationUtil` est disponible pour l'application Conversational SMS Integration with Twilio. Pour plus d'informations, voir Associer des profils d'utilisateurs aux interactions de messagerie.

5. Cliquez sur **Composer un SMS**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Composer un SMS

Champ	Description
De	Numéro de téléphone du fournisseur du canal SMS. ○ S'il n'y a qu'un seul numéro de téléphone du fournisseur, la liste De est automatiquement définie sur le numéro de téléphone du fournisseur. ○ S'il existe plusieurs fournisseurs configurés pour le canal SMS, vous pouvez sélectionner un numéro de téléphone dans la liste De.
Pour	Numéro de téléphone du contact consommateur ou client. Le numéro de téléphone est au format E.164 et est défini automatiquement sur le numéro de téléphone du consommateur ou du contact du client associé à l'enregistrement d'interaction. Par défaut, les profils d'utilisateurs pour les contacts des consommateurs et des clients et le format de leurs numéros de téléphone sont validés pour le canal SMS. Si vous sélectionnez **Autre** dans la liste À, vous pouvez entrer manuellement un numéro de téléphone du consommateur ou du contact du client. Tous les numéros de téléphone saisis manuellement sont automatiquement convertis au format E.164. Pour plus d'informations, voir Champs Numéro de téléphone.
Message	Message à envoyer au consommateur ou au contact du client.
Pièce jointe	Fichier à envoyer en tant que pièce jointe. Cliquez sur **Joindre le fichier** pour parcourir et sélectionner un fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Par défaut, vous ne pouvez joindre que des images au message. Toutefois, un administrateur peut configurer l'API de pièce jointe pour charger plus de types de fichiers. Pour plus d'informations, consultez Pièce jointe - POST /now/attachment/upload .

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'enregistrement d'interaction de type messagerie est créé ou mis à jour en fonction du workflow, comme indiqué dans la table ci-dessous.

Workflows et résultats des enregistrements d'interaction de messagerie

Workflow	Résultats
Aucun enregistrement d'interaction actif n'est disponible	• Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal SMS est automatiquement créé et affecté à l'agent . • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].
Un enregistrement d'interaction actif associé à un agent en direct existe	• Les détails de l'interaction sont ajoutés à l'enregistrement d'interaction existant pour le canal SMS. • Si le message a été initié par un agent non associé à l'enregistrement d'interaction existant, l'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile]. Toutefois, il n'y a aucun changement dans l'affectation de l'interaction.
Un enregistrement d'interaction actif associé à l'agent virtuel existe	• L'enregistrement d'interaction existant avec l'agent virtuel est fermé. • Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal SMS est automatiquement créé et affecté à l'agent . • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].
Un enregistrement d'interaction actif associé à un utilisateur différent existe	• L'enregistrement d'interaction existant avec l'utilisateur antérieur est fermé. • Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal SMS est automatiquement créé et affecté à l'agent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows et résultats des enregistrements d'interaction de messagerie (suite)

Workflow	Résultats
	• Le profil utilisateur associé à l'enregistrement d'interaction existant est désactivé. • Le profil utilisateur associé actuellement au nouvel enregistrement d'interaction est créé. • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].

Initier des conversations par messagerie depuis Espace de travail configurable de CSM

Composez un message SMS à partir de Espace de travail configurable de CSM pour interagir avec un contact client ou un consommateur en ce qui concerne les tickets du service client.

Avant de commencer

Assurez-vous qu'un administrateur a effectué les tâches suivantes :

- Configuré l'application Interface de messagerie initiée par l'agent. Pour plus d'informations, voir Interface de messagerie initiée par l'agent.
- Configuré au moins un canal de messagerie éligible pour les messages initiés par l'agent. Pour plus d'informations, voir Déterminer si des canaux de messagerie sont disponibles pour les messages initiés par l'agent.

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Accueil de l'espace de travail configurable CSM**.
2. Sur la page d'accueil de CSM Configurable Workspace, accédez à **Listes** > **Interactions** > **Mes interactions**.
3. Dans la liste Mes interactions, sélectionnez le numéro d'interaction dans la colonne **Numéro** de la liste Mes interactions.

   Remarque :
   Assurez-vous que le type d'interaction est autre que Messagerie et que l'état d'interaction n'est pas Fermé - Terminé ou Fermé - Abandonné.

4. Dans l'onglet Détails du formulaire de l'espace de travail, renseignez les détails d'une nouvelle interaction ou modifiez les détails.
   Pour plus d'informations sur le formulaire, voir Fonctionnalités du formulaire de l'espace de travail CSM.

   Remarque :
   Le profil utilisateur associé à une interaction est configuré par un administrateur en utilisant le point d'extension `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument`. Le script include `AgentMessagingInteractionUserDocument` qui implémente le point d'extension `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` est disponible pour l'application Interface de messagerie initiée par l'agent. Pour plus d'informations, voir Associer des profils d'utilisateurs à des messages initiés par un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Composer un message**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Composer un message

Champ	Description
Canal	Canal de messagerie installé avec l'application disponible pour un canal de service. Par exemple, sélectionnez **SMS** pour envoyer un message SMS. Le canal de messagerie SMS est disponible lorsqu'un administrateur a installé l'application Canal de service de SMS conversationnels . Un administrateur peut configurer si un canal de messagerie est disponible pour les messages initiés par l'agent. Pour plus d'informations, voir Déterminer si des canaux de messagerie sont disponibles pour les messages initiés par l'agent .
Vers	ID de destinataire du consommateur ou du contact du client, ou lorsque les deux ne sont pas disponibles, l'ID de destinataire de l'utilisateur pour lequel l'interaction a été ouverte. L'ID de destinataire est prérempli à partir de l'enregistrement de la table Utilisateur [sys_user] du consommateur, du contact du client ou ouvert pour l'utilisateur. Si l'ID saisi est un numéro de téléphone, il doit être un numéro de téléphone conforme E.164 ou est automatiquement converti au format E.164. Pour plus d'informations, voir Champs Numéro de téléphone . Un administrateur peut configurer le format de l'ID de destinataire en fonction du canal sélectionné et associer des profils d'utilisateurs à des messages initiés par l'agent. Pour plus d'informations, consultez Valider les ID de destinataires pour les messages initiés par l'agent et Associer les profils d'utilisateurs aux messages initiés par l'agent . Si vous sélectionnez **Autre** dans la liste À, vous pouvez entrer manuellement un ID du consommateur ou du contact du client. Tous les numéros de téléphone saisis manuellement sont automatiquement convertis au format E.164. Pour plus d'informations, voir Champs Numéro de téléphone . **Remarque :** La valeur de la liste **Autre** s'affiche uniquement lorsqu'un administrateur a configuré l'option pour entrer un ID de destinataire manuellement pour le canal de messagerie. Pour plus d'informations, voir Configurer une interface de message initié par l'agent pour un canal de messagerie .
De	ID du fournisseur du canal de messagerie. ○ S'il n'y a qu'un seul fournisseur configuré pour le canal, la liste De est automatiquement définie sur l'ID du fournisseur. ○ S'il existe plusieurs fournisseurs configurés pour le canal, vous pouvez sélectionner un ID dans la liste De.
Message	Message à envoyer au destinataire.
Pièce jointe	Fichier à envoyer en tant que pièce jointe. Cliquez sur **Joindre le fichier** pour parcourir et sélectionner un fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Par défaut, vous ne pouvez joindre que des images au message.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'enregistrement d'interaction de type messagerie est créé ou mis à jour en fonction du workflow, comme indiqué dans la table ci-dessous.

Workflows et résultats des enregistrements d'interaction de messagerie

Workflow	Résultats
Aucun enregistrement d'interaction actif n'est disponible	• Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal est automatiquement créé et affecté à l'agent . • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].
Un enregistrement d'interaction actif associé à un agent en direct existe	• Les détails de l'interaction sont ajoutés à l'enregistrement d'interaction existant pour le canal. • Si le message a été initié par un agent non associé à l'enregistrement d'interaction existant, l'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile]. Toutefois, il n'y a aucun changement dans l'affectation de l'interaction.
Un enregistrement d'interaction actif associé à l'agent virtuel existe	• L'enregistrement d'interaction existant avec l'agent virtuel est fermé. • Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal est automatiquement créé et affecté à l'agent . • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].
Un enregistrement d'interaction actif associé à un utilisateur différent existe	• L'enregistrement d'interaction existant avec l'utilisateur antérieur est fermé. • Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal est automatiquement créé et affecté à l'agent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows et résultats des enregistrements d'interaction de messagerie (suite)

Workflow	Résultats
	• Le profil utilisateur associé à l'enregistrement d'interaction existant est désactivé. • Le profil utilisateur associé au nouvel enregistrement d'interaction est créé. • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].

Créer un plan de travail dans l'espace Gestion du service client (CSM) de travail configurable

Créez un plan de travail dans l'espace de Gestion du service client (CSM) travail configurable afin que vos agents puissent remplir et implémenter les besoins de maintenance d'un élément de base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent et sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez un compte et accédez à la liste connexe Éléments de base d'installation.
4. Ouvrez un élément de base d'installation dans la liste.
5. Dans l'onglet **Maintenance planifiée** , ouvrez **Plans de travaux** et sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de plan de travail sur l'espace de travail configurable Customer Service

Champ	Description
Nom	Nom du plan de travaux.
Type	Type de déclencheur qui détermine quand le travail doit être effectué. ○ **Selon les modèles :** Basez le plan de travail sur un modèle spécifié d'un CI. ○ **Généralités:** Basez le plan de travail sur une table et un filtre. ○ **Base d'installation :** Baser le plan de travail sur des modèles spécifiés d'éléments de base d'installation **Remarque :** ○ Les plans basés sur un modèle s'appliquent uniquement aux modèles matériels, en particulier ceux qui ont au moins une catégorie de modèle définie. ○ Le type de plan de base d'installation n'est disponible que si le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle	Un ou plusieurs éléments du catalogue de produits que vous pouvez sélectionner pour identifier les éléments de configuration (CI) ou la base d'installation qui nécessitent une maintenance. Lorsque vous sélectionnez un modèle, la table associée apparaît dans le champ Table. Par exemple, si vous sélectionnez un modèle de PC spécifique, le champ **Table** affiche **Ordinateur [cmdb_ci_computer].** Ce champ s'affiche si vous avez sélectionné le type **Basé sur un modèle** ou Basé sur une **installation** . Pour le type de base d'installation. Le champ **Table** remplit automatiquement une table appropriée en fonction du modèle sélectionné.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez créé un plan de travail dans l'espace Gestion du service client (CSM) de travail configurable.

Utilisation de Business Location 360

Permettez aux agents du service clientèle d'obtenir une vue complète à 360 degrés des problèmes d'emplacement de l'entreprise, afin d'obtenir les données contextuelles nécessaires pour résoudre efficacement les problèmes signalés au sein de l'application Gestion du service client (CSM) .

Vue d'ensemble de l'emplacement de l'entreprise 360

En utilisant le cadre de travail du modèle de données, les membres du Base du modèle de service personnel de votre site peuvent demander de l'aide pour leurs opérations soit auprès de l'équipe d'assistance centrale, soit auprès d'emplacements d'entreprises homologues. Pour gérer efficacement ces tickets, les agents du service clientèle ont besoin d'une vue complète à 360° de l'emplacement de l'entreprise.

Le modèle Business Location 360 permet aux agents d'obtenir une vue complète qui inclut les informations contextuelles cruciales dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes signalés. Votre administrateur peut personnaliser le modèle Business Location 360 pour ajouter des sources de données, afficher des informations supplémentaires ou représenter des entités telles que des magasins, des agences gouvernementales, des organisations de soins de santé, des concessionnaires automobiles ou des départements. Pour plus d'informations sur la configuration du modèle Business Location 360, reportez-vous à la section Espace de travail configurable de CSM Modèles de page.

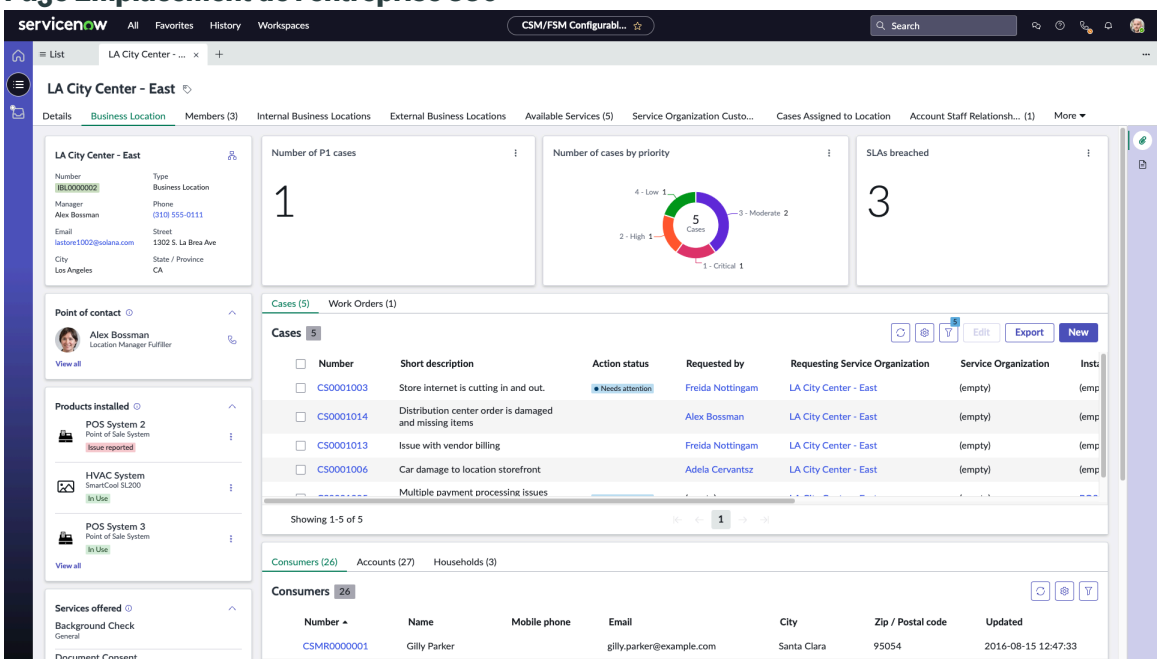
Remarque :
Votre administrateur peut activer les options Business Location 360 à l'aide du module d'extension Business Location (com.snc.business_location).

Cet exemple montre la page Emplacement de l'entreprise 360 avec la vue à 360° de différents widgets tels que les produits installés, le point de contact, les services offerts, etc. Ces composants permettent aux agents du service clientèle d'obtenir une vue complète à 360 degrés des problèmes d'emplacement de l'entreprise qui les aide à résoudre efficacement les problèmes signalés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Emplacement de l'entreprise 360



Avantages de l'utilisation de Business Location 360

En utilisant Business Location 360, les membres de votre personnel de site bénéficient des avantages suivants :

- Informations contextuelles sur un problème. Vos agents du service clientèle peuvent afficher les informations contextuelles sur un problème, puis créer des tickets sur un emplacement d'entreprise à partir d'un seul endroit.
- Visibilité sur les problèmes et les tendances. Vos responsables du service client peuvent identifier visuellement les problèmes spécifiques au magasin et les tendances plus larges.
- Possibilité de configurer les actions et les pages. Vos administrateurs peuvent configurer des actions et des pages supplémentaires en fonction du modèle Business Location 360.

Information associée

Accéder à l'emplacement de l'entreprise 360 en tant qu'agent du service clientèle

Accéder à Business Location 360 en tant que gestionnaire du service clientèle

Composants de Business Location 360

Composants de Business Location 360

Les agents du service clientèle peuvent résoudre les problèmes d'emplacement de l'entreprise signalés à l'aide de différents composants de la page Business Location 360 de l'application Gestion du service client (CSM) .

Composants de la page Emplacement de l'entreprise 360

La liste suivante de composants se trouve sur la page Business Location 360 :

- Informations sur l'emplacement
- Point de contact
- Produits installés
- Services proposés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tout le personnel
- Indicateurs clés de performance (KPI)
  - Nombre de tickets P1
  - Nombre de tickets, par priorité
  - Non-respect des accords sur les niveaux de service (SLA)
- Onglet Tâche
  - **Tickets**
  - **Commandes de travaux**
- Onglet Client
  - **Clients**
  - **Comptes**
  - **Ménages**

Remarque :
Vous pouvez personnaliser ces composants en fonction de vos besoins à l'aide du modèle Business Location 360. Le modèle Business Location 360 permet aux agents d'obtenir une vue complète qui inclut les informations contextuelles cruciales dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes signalés. Votre administrateur peut personnaliser le modèle Emplacement de l'entreprise 360 pour ajouter les sources de données, afficher les informations supplémentaires ou représenter les entités telles que les magasins, les agences gouvernementales, les organisations de soins de santé, les concessionnaires automobiles ou les départements.

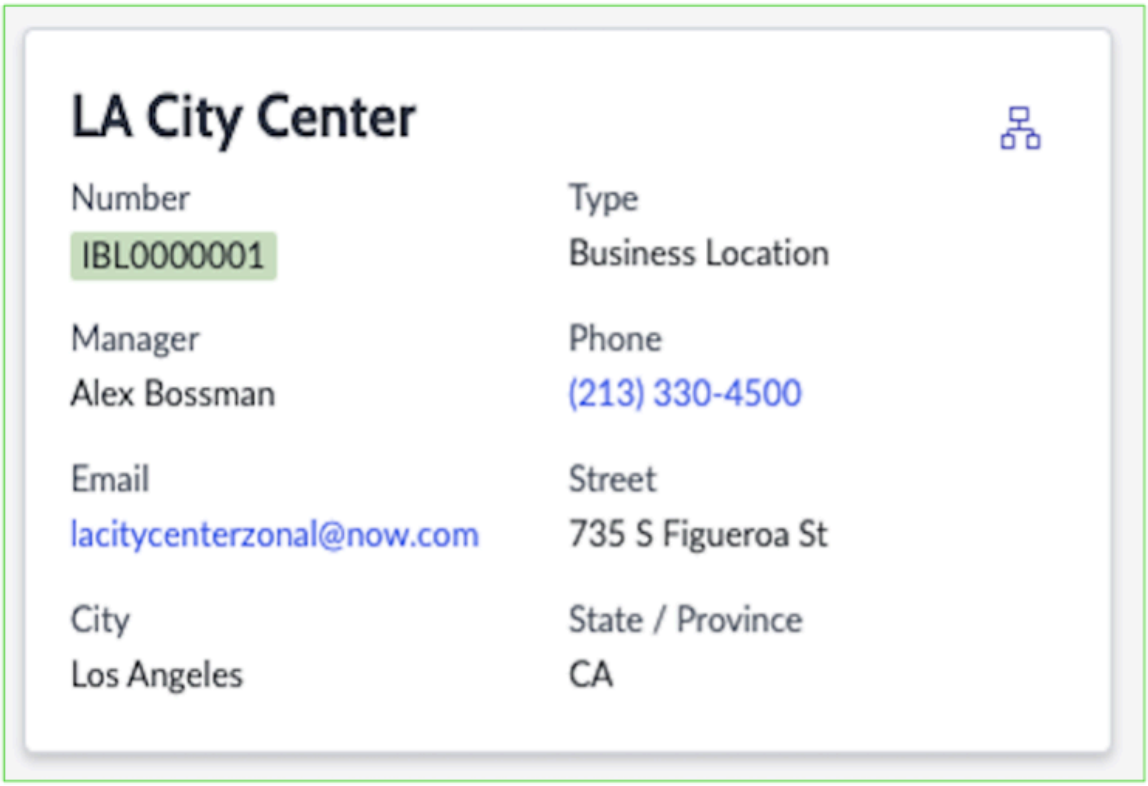
Informations sur l'emplacement

Le composant d'informations sur l'emplacement affiche les détails des informations sur l'emplacement pour l'enregistrement. L'exemple suivant montre un composant d'informations sur l'emplacement qui affiche le nom et le type de l'emplacement, l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et le nom du gestionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant d'informations sur l'emplacement



Les liens **e-mail** et **téléphone** sont cliquables. Lorsque vous sélectionnez ces liens, les informations sont copiées dans le presse-papiers.

Remarque :
Si votre administrateur n'a pas activé l'intégration téléphonie-informatique (CTI), vos numéros de contact sont copiés dans le presse-papiers au lieu d'appeler directement les numéros. Pour plus d'informations sur l'intégration du couplage téléphonie-informatique (CTI), reportez-vous à la section Computer Telephony Integration .

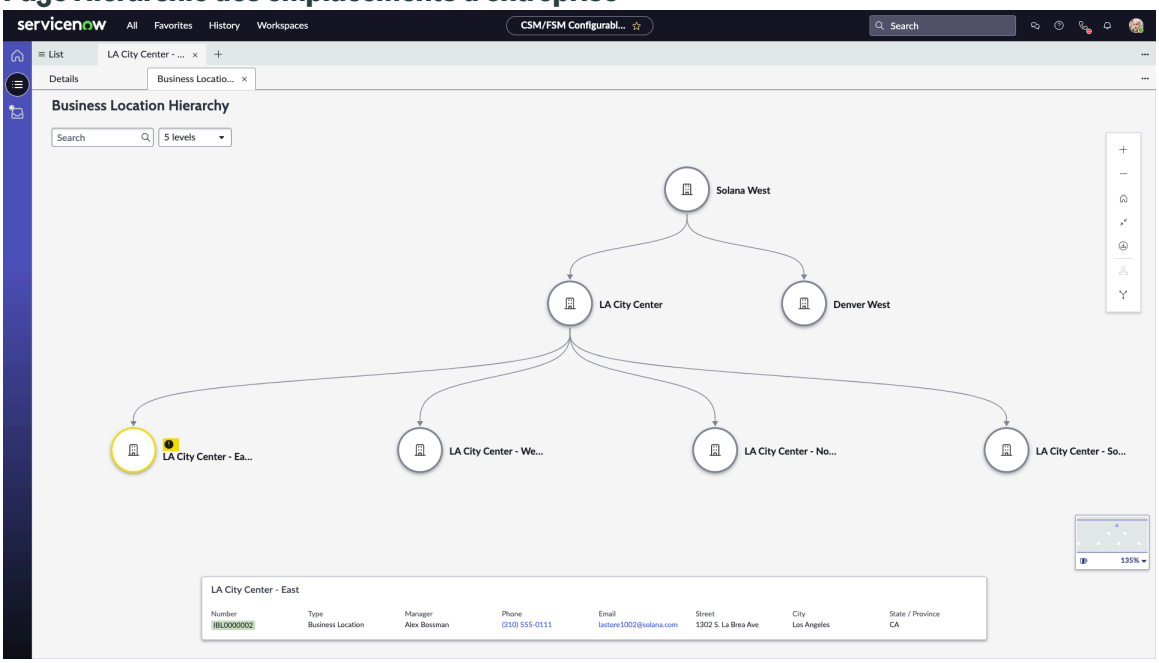
Sur le lien des informations sur l'emplacement, accédez à la page d'affichage de la hiérarchie des emplacements de l'entreprise en sélectionnant l'icône Afficher la hiérarchie icône Afficher la .

L'exemple suivant montre une hiérarchie parent-enfant d'emplacement d'entreprise avec plusieurs nœuds.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Hiérarchie des emplacements d'entreprise



Vous pouvez utiliser cette page pour visualiser la structure hiérarchique parent-enfant, rechercher des emplacements d'entreprise et effectuer différentes actions contextuelles sur les nœuds. Vous pouvez également effectuer les différentes actions contextuelles suivantes sur le nœud :

- Définissez le nœud en tant que nœud d'accueil ou parent.
- Affichez les détails de l'emplacement.
- Créez un ticket à partir du nœud.

Vous pouvez obtenir les détails de l'emplacement du nœud que vous sélectionnez. De plus, s'il y a un point noir sur un nœud, cela signifie un problème d'emplacement de l'entreprise.

Remarque :
La page de hiérarchie des emplacements d'entreprise affiche un maximum de 250 nœuds. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de recherche pour trouver le nœud que vous recherchez.

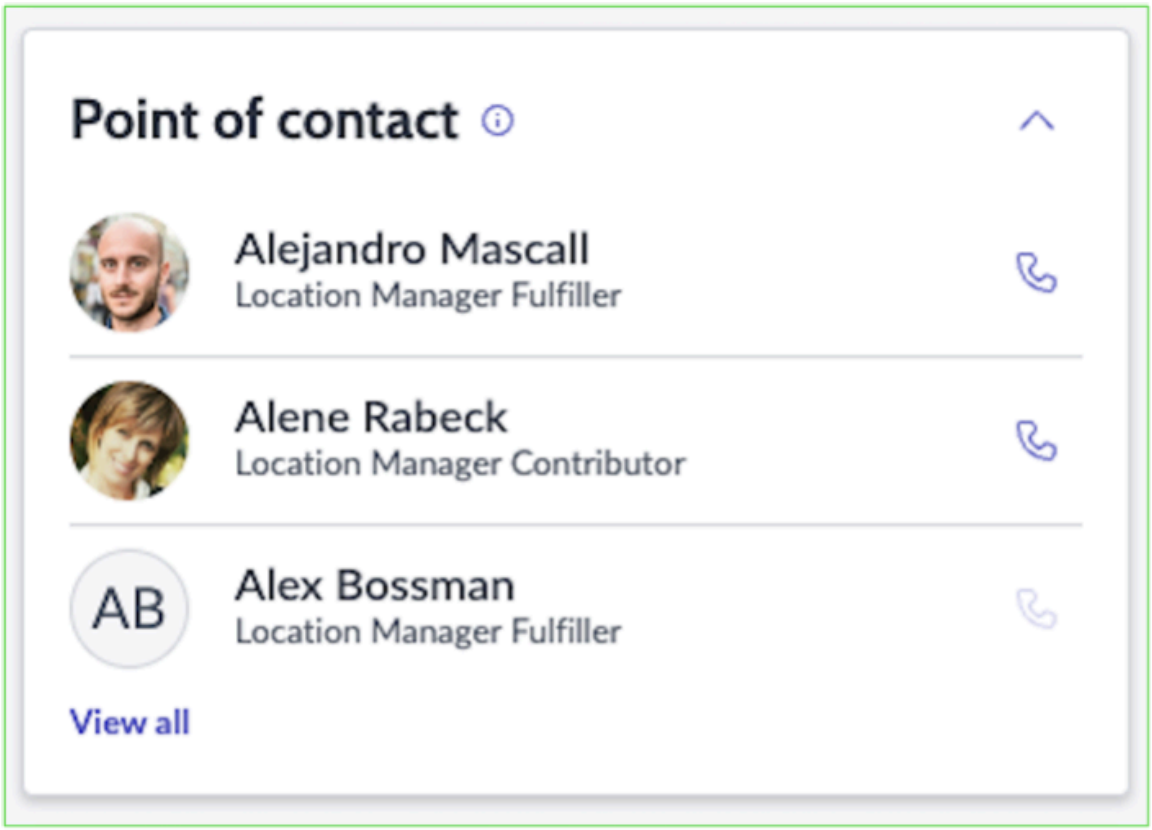
Point de contact

Le composant Point de contact affiche les points de contact primaires disponibles dans un emplacement d'entreprise. L'exemple suivant montre que le composant de point de contact peut afficher les différents points de contact dans un emplacement d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant du point de contact



Sélectionnez **Afficher tout** pour accéder à la page Membre de l'emplacement de l'entreprise, où vous pouvez obtenir les détails de tous les points de contact d'un emplacement d'entreprise.

Remarque :
Par défaut, seuls trois utilisateurs sont affichés.

Produits installés

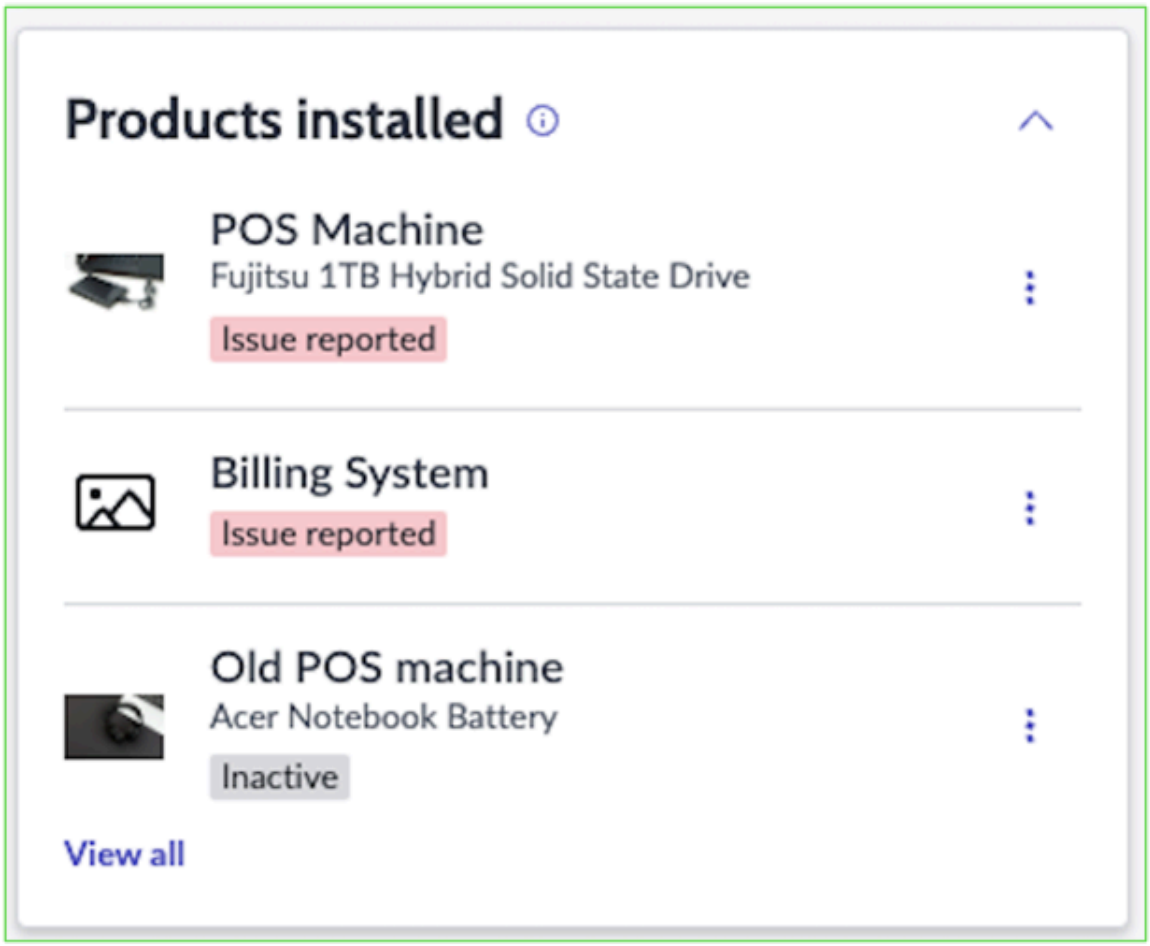
Le composant des produits installés affiche les informations sur les éléments de base d'installation à un emplacement d'entreprise. Par exemple, vous pouvez voir le nom de la base d'installation, le nom du modèle de produit et l'état de ce composant. L'exemple suivant montre le composant installé des produits qui fournit des informations sur les bases d'installation répertoriées dans un emplacement d'entreprise.

Remarque :
Vous ne pouvez accéder à ce composant qu'une fois que votre administrateur a activé le module d'extension Gestion de base d'installation du Service clientèle (com.snc.install_base).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant installé des produits



Si les produits répertoriés affichent **Problème signalé** dans le texte en surbrillance, cela indique qu'un ticket actif a été signalé pour cet élément de base d'installation. Les produits de ce composant sont triés dans l'ordre suivant :

- Éléments de base d'installation avec un ticket récemment signalé.
- Éléments de base d'installation récemment déployés.

Vous pouvez afficher les détails du produit ou créer un ticket en sélectionnant l'icône de ⋮.

Sélectionnez **Afficher tout** pour accéder à la page **Produits installés** , où vous pouvez obtenir les détails de tous les produits installés dans un emplacement d'entreprise.

Remarque :
Par défaut, seuls trois produits sont affichés.

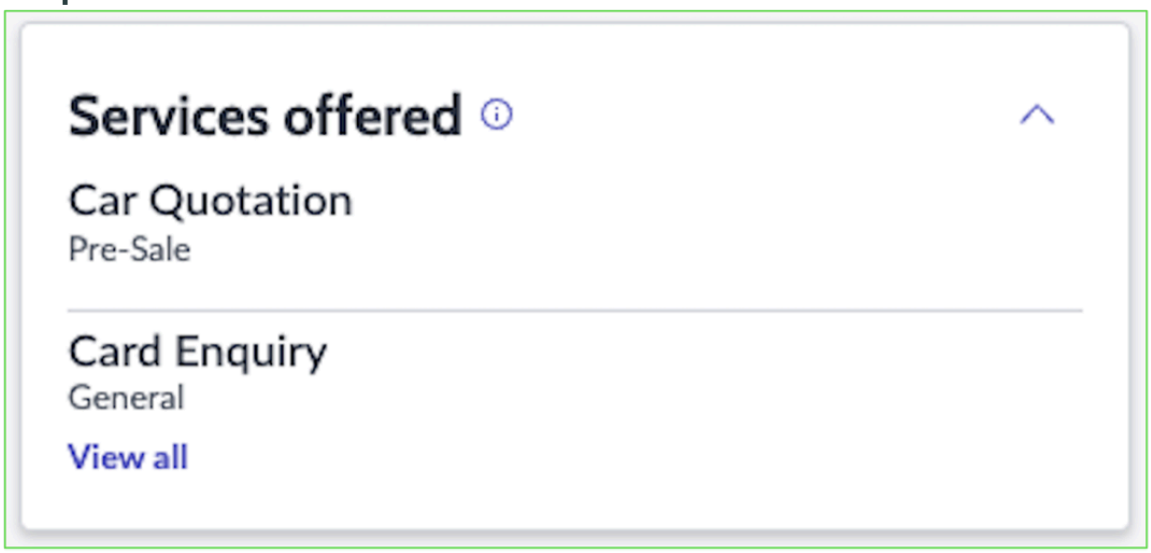
Services proposés

Le composant Services proposés affiche la liste des services proposés dans un emplacement d'entreprise. L'exemple suivant montre le composant Services offerts qui fournit des informations sur la liste de tous les noms de service et les types disponibles dans un emplacement d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant des services offerts

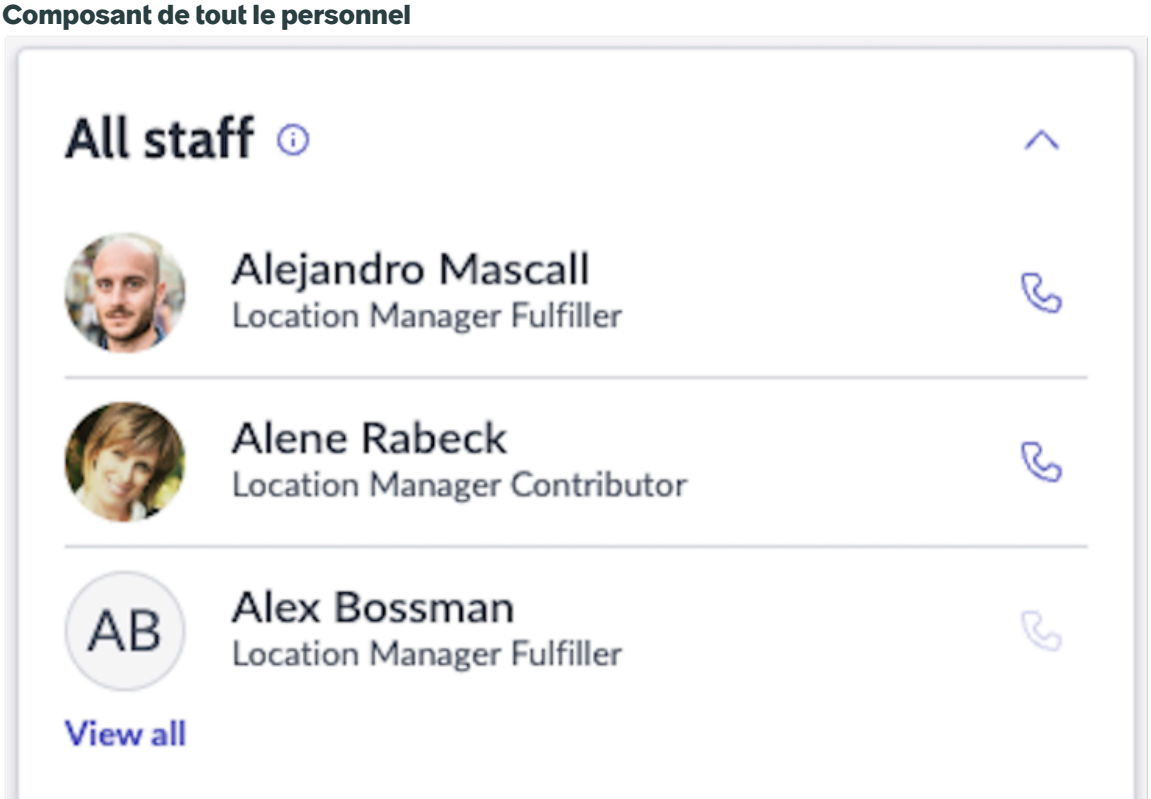


Remarque :
Par défaut, seuls trois services sont affichés et ces services sont triés par ordre croissant.

Tout le personnel

La composante Tout le personnel affiche la liste des membres du personnel qui travaillent dans un emplacement d'entreprise et inclut les membres du personnel interne et externe. L'exemple suivant montre la composante Tout le personnel.

Composant de tout le personnel



Sélectionnez **Afficher tout** pour accéder à la page **Tout le personnel** où vous pouvez obtenir les détails de tous les membres du personnel disponibles dans un emplacement d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Par défaut, seuls trois membres du personnel sont affichés et ces services sont triés par ordre croissant du nom d'utilisateur.

KPI

Les composants KPI sont des indicateurs d'analyse des performances qui affichent plusieurs types d'informations liées à un ticket, notamment les KPI suivants qui sont expédiés hors du système de base :

- Nombre de tickets P1
- Nombre de tickets, par priorité
- SLA rompus

L'exemple suivant montre une liste des différents KPI. La liste comprend le nombre de tickets P1, le nombre de tickets par priorité et les SLA qui ont été rompus.

Composant des KPI



Ces KPI sont filtrés pour afficher les détails liés à l'emplacement de l'entreprise actuel. Votre administrateur peut personnaliser ces KPI en fonction des exigences de votre emplacement à l'aide du UI Builder .

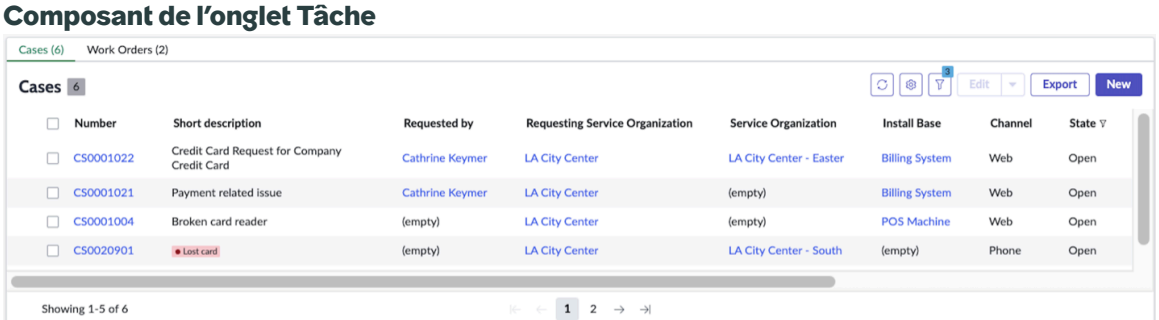
Onglet Tâche

Le composant de l'onglet Tâche affiche les onglets de tickets et de commandes de travaux suivants dans lesquels vous pouvez voir les tickets et les commandes de travaux associés à un emplacement d'entreprise :

- **Onglet Tickets** . Affiche les tickets actifs qui ont une organisation de service demandeuse comme ordre d'emplacement d'entreprise actuel à la date de la dernière mise à jour du ticket. Les champs Compte, Consommateur et Ménage sont vides.
- **Onglet Commandes de travaux** . Affiche les commandes de travaux qui ont l'organisation de services comme emplacement d'entreprise actuel. Pour ce type de commande de travaux, le champ Ménage est vide et le champ État n'est pas terminé. Le champ État est Rempli avec erreurs ou le champ État est fermé.

L'exemple suivant montre une liste des tickets associés à un emplacement d'entreprise.

Composant de l'onglet Tâche



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cinq enregistrements au maximum sont affichés par page.

Onglet Client

Le composant de l'onglet client affiche la liste des consommateurs, des comptes et des ménages associés à un emplacement d'entreprise :

- **Onglet Consommateurs** . Affiche tous les consommateurs ou une liste filtrée de consommateurs. Ces informations sont basées sur les consommateurs pris en charge associés à l'emplacement de l'entreprise.
- **Onglet Comptes** . Affiche tous les comptes ou une liste filtrée de comptes. Ces informations sont basées sur les comptes pris en charge associés à l'emplacement de l'entreprise.
- **Onglet Ménages** . Affiche tous les ménages ou une liste filtrée de foyers. Ces informations sont basées sur les ménages pris en charge qui sont associés à l'emplacement de l'entreprise.

  Remarque :
  Vous pouvez accéder à ce composant uniquement après l'activation du module d'extension Service clientèle Household (com.snc.household).

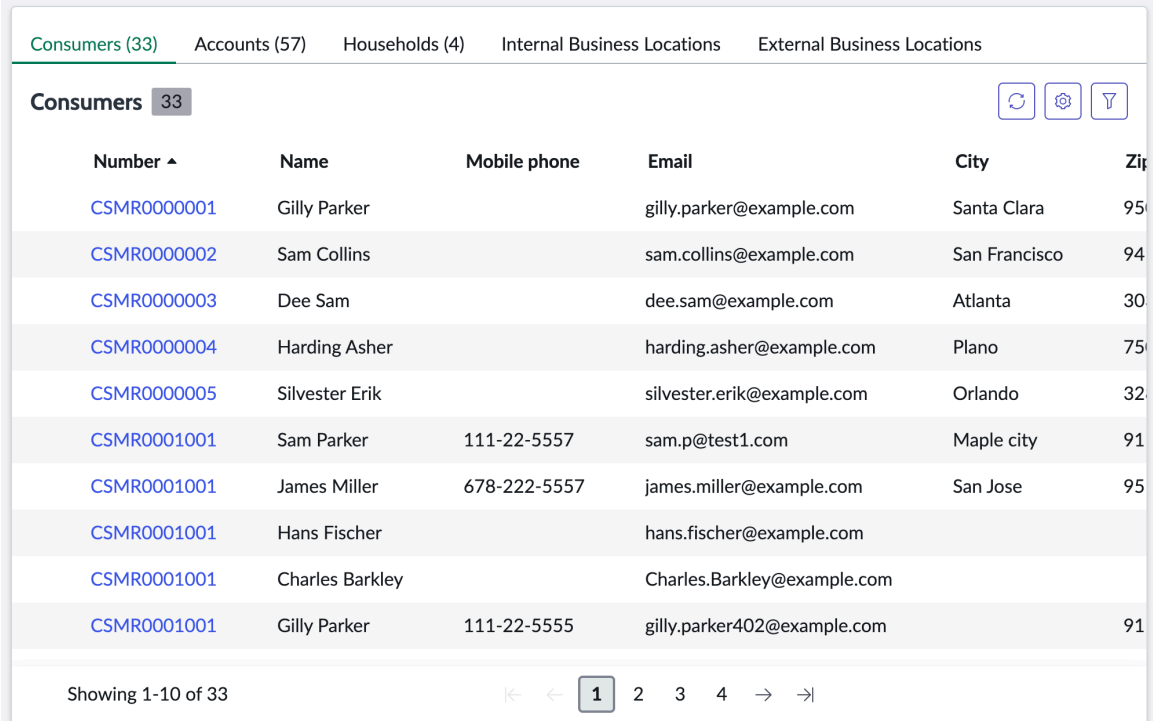
- **Onglet Emplacements des entreprises internes** . Affiche tous les emplacements de l'entreprise interne ou une liste filtrée d'emplacements de l'entreprise interne. Ces informations sont basées sur les emplacements d'entreprise internes pris en charge qui sont associés à l'emplacement d'entreprise.
- **Onglet Emplacements d'entreprises externes** . Affiche tous les emplacements d'entreprise externes ou une liste filtrée d'emplacements d'entreprise externes. Ces informations sont basées sur les emplacements d'entreprise externes pris en charge qui sont associés à l'emplacement d'entreprise.

L'exemple suivant montre une liste des consommateurs associés à un emplacement d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de l'onglet Client



Remarque :
Un maximum de 10 enregistrements sont affichés par page.

Information associée

Utilisation de Business Location 360

Accéder à l'emplacement de l'entreprise 360 en tant qu'agent du service clientèle

Accéder à Business Location 360 en tant que gestionnaire du service clientèle

Accéder à Business Location 360 en tant qu'agent de service de site

Accéder à l'emplacement de l'entreprise 360 en tant qu'agent du service clientèle

Accédez à la page de l'emplacement de l'entreprise 360 dans l'application en tant qu'agent Gestion du service client (CSM) de service clientèle. Vous pouvez obtenir une vue complète et à 360 degrés des problèmes d'emplacement de l'entreprise en un seul endroit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'agent du service clientèle (sn_customerservice_agent), vous pouvez utiliser les détails de l'emplacement de l'entreprise pour fournir les résolutions de tickets ou créer des tickets pour un emplacement d'entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Tickets** > **Tout**.
3. Dans la liste Tickets, sélectionnez un enregistrement de ticket avec un emplacement d'entreprise.
4. Accédez à la page Business Location 360 en sélectionnant l'onglet **Emplacement de l'entreprise** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Composants de Business Location 360

Accéder à Business Location 360 en tant que gestionnaire du service clientèle

Accéder à Business Location 360 en tant qu'agent de service de site

Accéder à Business Location 360 en tant que gestionnaire du service clientèle

Accédez à la page de l'emplacement de l'entreprise 360 dans l'application Gestion du service client (CSM) en tant que gestionnaire du service clientèle. Vous pouvez obtenir une vue complète et à 360 degrés des problèmes d'emplacement de l'entreprise en un seul endroit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager), vous pouvez afficher les problèmes signalés dans vos emplacements d'entreprise individuels et dans les hiérarchies.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans l'onglet **Listes** de l'espace de travail configurable CSM/FSM, sélectionnez **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
3. Dans la liste Emplacements d'entreprise internes/externes, sélectionnez un enregistrement.
4. Accédez à la page Business Location 360 en sélectionnant l'onglet **Emplacement de l'entreprise** .

Information associée

Composants de Business Location 360

Accéder à l'emplacement de l'entreprise 360 en tant qu'agent du service clientèle

Accéder à Business Location 360 en tant qu'agent de service de site

Accéder à Business Location 360 en tant qu'agent de service de site

Accédez à la page Emplacement de l'entreprise 360 dans l'application Gestion du service client (CSM) en tant qu'agent de service clientèle. Vous pouvez obtenir une vue complète et à 360 degrés des problèmes d'emplacement de l'entreprise en un seul endroit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'agent du service clientèle (sn_customerservice_agent), vous pouvez utiliser les détails de l'emplacement de l'entreprise pour fournir les résolutions de tickets ou créer des tickets pour un emplacement d'entreprise. En tant qu'agent de service d'emplacement, vous pouvez afficher les emplacements de l'entreprise pris en charge en fonction des critères d'emplacement de l'entreprise pris en charge sur la page Emplacement de l'entreprise 360 pour les emplacements externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Tickets** > **Tout**.
3. Dans la liste Tickets, sélectionnez un enregistrement de ticket avec un emplacement d'entreprise.
4. Accédez à la page Business Location 360 en sélectionnant l'onglet **Emplacement de l'entreprise** .

Information associée

Composants de Business Location 360

Accéder à l'emplacement de l'entreprise 360 en tant qu'agent du service clientèle

Accéder à Business Location 360 en tant que gestionnaire du service clientèle

Tâches de l'agent de fournisseurs de services externalisés

Les agents de fournisseurs de services externalisés étendent les options et la portée des opérations de service clientèle d'une organisation en fournissant un service clientèle de base aux clients et aux consommateurs.

Voici quelques-unes des principales fonctions que les agents de fournisseurs de services externalisés peuvent exécuter.

Tâches d'agent de fournisseur de service externalisé

Tâche	Description
Créer un ordre de travail	Un agent OSP peut créer une commande de travaux de façon qu'elle puisse être affectée à un agent de service sur site.
Escalader un ticket	Un agent OSP peut escalader un ticket lorsqu'il est incapable de le résoudre ou de le remplir pour diverses raisons telles que des limitations techniques, des lacunes de connaissances ou des restrictions d'accès.
Afficher les actifs du consommateur ou du compte	Un agent OSP peut afficher les actifs détenus par un compte ou un consommateur, ce qui aide à la création ou à l'exécution d'un ticket.
Afficher les contrats du compte	En tant qu'agent OSP, vous pouvez afficher les contrats détenus par des comptes ou des consommateurs afin de créer ou d'exécuter un ticket.
Afficher les données de clients ou consommateurs	En tant qu'agent OSP, vous pouvez afficher les données client ou consommateur pour traiter des tickets.
Créer une tâche de ticket	Un agent OSP crée une tâche de ticket une fois qu'un ticket a été affecté. En tant qu'agent, vous pouvez travailler sur le ticket en ajoutant des notes de travail et des commentaires supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d’agent de fournisseur de service externalisé (suite)

Tâche	Description
Affecter un ticket	Affectez un ticket à vous-même ou à un autre agent de fournisseur de service sous-traité (OSP) au sein de l’organisation pour commencer à travailler sur le ticket ou pour l’exécuter.
Créer un rendez-vous	En tant qu’agent, vous pouvez créer un rendez-vous pour le demandeur d’un ticket.
Transférer un ticket	S'il n'est pas capable de résoudre un ticket, l'agent ou le gestionnaire OSP transfère manuellement ce ticket à un agent interne de l'entreprise.
Afficher des tickets	En tant que gestionnaire ou agent OSP, vous pouvez afficher tous les modules d’application avec la liste des tickets pour les clients, les consommateurs et les produits servis par votre organisation.
Afficher les e-mails associés aux tickets et répondre	En tant qu'agent OSP, vous pouvez afficher la liste des e-mails associés à un ticket qui vous est affecté. Vous pouvez répondre à un ticket en créant un nouvel e-mail et en l’envoyant aux personnes concernées par un ticket.
Signaler une lacune en connaissances dans un ticket	Lorsqu’un agent OSP présente un écart de connaissances qui a un impact sur la capacité à résoudre un ticket, il peut signaler l’écart de connaissances.
Proposer un ticket principal	En tant qu'agent OSP, vous pouvez proposer un ticket principal à partir du ticket de service client existant qui vous est affecté.
Fermer un ticket	Les utilisateurs dotés du rôle d'agent OSP peuvent proposer une solution à un ticket et fermer les tickets affectés.
Recherche contextuelle	Les utilisateurs disposant du rôle d’agent OSP peuvent rechercher des informations connexes pour traiter un ticket. Les résultats de recherche renvoyés correspondent à la liste des entités pour lesquelles l'agent dispose d'autorisations conformément à la gouvernance des données.
Afficher la liste des autorisations	En tant que gestionnaire ou agent OSP, vous devez afficher les autorisations d’un compte ou d’un consommateur pour créer ou remplir des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un ordre de travail

Un agent OSP peut créer une commande de travaux de façon qu'elle puisse être affectée à un agent de service sur site.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent. Par ailleurs, vous devez avoir installé le module d'extension Customer Service Management with Field Service Management.

Procédure

1. Accédez à **Mes tickets** et ouvrez un ticket.
2. Cliquez sur la liste connexe **Commandes de travaux**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Affichez l'état de la commande de travaux pour mettre à jour le client de l'état.

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer de commande de travaux tant que la commande de travaux précédente n'est pas fermée ou supprimée.

Escalader un ticket

Un agent OSP peut escalader un ticket lorsqu'il n'est pas capable de résoudre ou d'exécuter un ticket pour diverses raisons telles que .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Cliquez sur le lien connexe **Escalader le ticket**.
3. Renseignez comme nécessaire les champs du formulaire d'escalade.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher les actifs du consommateur ou du compte

Un agent OSP peut afficher les actifs détenus par un compte ou un consommateur, ce qui aide à la création ou à l'exécution d'un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets**.
2. Ouvrez un ticket et cliquez sur l'icône d'aperçu en regard du champ **Compte** ou **Consommateur**.
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Cliquez sur liste connexe **Actifs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste des actifs appartenant au compte ou au consommateur est visible.

5. Cliquez sur un actif pour afficher les champs en lecture seule.

Afficher les contrats du compte

En tant qu'agent OSP, vous pouvez afficher les contrats détenus par des comptes ou des consommateurs afin de créer ou d'exécuter un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager/sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Ouvrez le formulaire de ticket.
2. Cliquez sur l'icône **d'aperçu** en regard du champ **Compte** ou **Consommateur**.
3. Cliquez sur liste connexe **Contrats**.
4. Affichez la liste des actifs appartenant à un compte ou à un consommateur, et exécutez un ticket.

Afficher les données de clients ou consommateurs

En tant qu'agent OSP, vous devez afficher les données de clients ou consommateurs pour exécuter des tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Tout**.
2. Ouvrez un ticket et cliquez sur l'icône d'aperçu en regard du champ **Compte** ou **Contact**.
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   Les listes connexes suivantes sont visibles pour vous permettre de travailler sur les tickets et de les exécuter :
   - **Contacts**
   - **Adresses**
   - **Tickets**
   - **Ressources**
   - **Contrats**
   - **Autorisations**
   - **Relations de comptes**
   - **Produits vendus** et
   - **Base d'installation**

Créer une tâche de ticket

Un agent OSP crée une tâche de ticket une fois qu'un ticket a été affecté. En tant qu'agent, vous pouvez travailler sur le ticket en ajoutant des notes de travail et des commentaires supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets** et ouvrez un ticket.

   Remarque :
   La chronologie du ticket est affichée en haut du formulaire de ticket.

2. Cliquez sur la liste connexe **Tâches**.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche.
   Le bouton **Modifier** vous permet d'ajouter des tâches de ticket existantes à un ticket depuis la liste **Collection**.
4. Renseignez comme nécessaire les champs du formulaire de nouvel enregistrement.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque :
   Vous pouvez également fermer la tâche de ticket.

Affecter un ticket

Affectez un ticket à vous-même ou à un autre agent de fournisseur de service sous-traité (OSP) au sein de l'organisation pour commencer à travailler sur le ticket ou pour l'exécuter.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Tout**.
2. Cliquez et ouvrez un ticket dans la liste disponible.
3. Cliquez sur **Me l'affecter**.

   Remarque :
   Si le ticket est déjà affecté, le bouton **Me l'affecter** n'est pas disponible.

Créer un rendez-vous

En tant qu'agent, vous pouvez prendre rendez-vous avec le demandeur d'un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Cliquez sur la liste connexe **Rendez-vous**.
4. Renseignez comme nécessaire les champs du formulaire de rendez-vous.
5. Cliquez sur **Envoyer** ; le rendez-vous s'affiche sous la liste connexe **Rendez-vous** et son état est défini sur **Prêt**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Modifiez le rendez-vous et cliquez sur **Envoyer une activité** pour envoyer le rendez-vous à l'adresse e-mail spécifiée.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également annuler le rendez-vous à l'aide du lien connexe **Annuler le rendez-vous**.

Transférer un ticket

S'il n'est pas capable de résoudre un ticket, l'agent ou le gestionnaire OSP transfère manuellement ce ticket à un agent interne de l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez transférer un ticket en sélectionnant le motif et en ajoutant des notes de transfert, puis le transmettre manuellement. Le ticket est transféré en fonction de la configuration du groupe d'affectation par défaut lors de la définition d'un OSP. Sinon, le ticket est transféré en fonction des règles d'affectation ou AWA, qui ont été précédemment configurées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket que vous souhaitez transférer.
3. Cliquez sur **Transférer le ticket**.
4. Sélectionnez le motif du transfert du ticket dans la liste déroulante **Motif**.
5. Entrez des informations supplémentaires concernant le ticket dans le champ **Notes**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le ticket est correctement transféré au gestionnaire interne de l'entreprise. Lorsque vous revenez sur **tous** les tickets et consultez le ticket, vous pouvez afficher les informations de transfert sous la liste connexe **Demande de transfert de tickets externalisés**.

Afficher des tickets

Gestionnaire ou agent OSP, vous devez être en mesure d'afficher tous les modules de l'application avec la liste des tickets pour les clients, les consommateurs et les produits servis par votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets**.
   Vous devez pouvoir voir **Mes tickets**, ainsi que **tous les tickets**, **les tickets ouverts** et **les tickets non affectés**. Les utilisateurs qui ne sont pas autorisés ou qui n'appartiennent pas à cet OSP ne verront aucun ticket.

> **Remarque :**
> En tant que gestionnaire OSP, vous pouvez afficher les tickets affectés aux groupes que vous gérez.

2. Sélectionnez **Tout**, ouvrez un ticket et affectez-le à vous-même.
   Le champ **Affecté à** est prérempli avec votre nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les e-mails associés aux tickets et répondre

En tant qu'agent OSP, vous pouvez afficher la liste des e-mails associés à un ticket qui vous est affecté. Vous pouvez répondre à un ticket en envoyant un e-mail aux personnes concernées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket auquel vous souhaitez répondre.
3. Sélectionnez la liste connexe **E-mails** .
   La liste des e-mails envoyés précédemment, le cas échéant, s'affiche.
4. Sélectionnez **Nouvel e-mail** pour créer un e-mail.
   Les champs des destinataires sont préremplis. Vous pouvez ajouter des destinataires supplémentaires si nécessaire.
5. Entrez le corps du texte dans la fenêtre Composer un e-mail.
6. Sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône si vous souhaitez ajouter une pièce jointe à l'e-mail.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Signaler une lacune en connaissances dans un ticket

Un agent OSP peut signaler une lacune en connaissances pour un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Vérifiez si la connaissance est disponible pour le ticket dans la liste connexe **Lacunes en connaissances**.
4. Cliquez sur le lien connexe **Remonter un problème de KB**.
5. Entrez la description.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une lacune en connaissances est créée. Vous pouvez le consulter sous la liste connexe **Lacunes en connaissances**.

Proposer un ticket principal

En tant qu'agent OSP, vous pouvez proposer un ticket principal à partir du ticket de service client existant qui vous est affecté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
les tickets dont l'état est l'un des suivants peuvent être proposés comme candidats de ticket principal :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nouveau
- Ouvert
- En attente d'infos

Les tickets résolus, fermés ou annulés ne peuvent pas être proposés comme candidats de ticket principal.

Lors de la proposition d'un ticket en tant que candidat de ticket principal, les agents peuvent indiquer le motif ou la justification du ticket dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal. Les informations fournies dans les champs **Notes de travail** et **Impact sur l'entreprise** sont ajoutées au formulaire de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire de ticket.
4. Sélectionnez **Proposer un ticket principal**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal, saisissez un motif pour la proposition dans le champ **Notes de travail**.
   Vous pouvez également choisir de saisir l'impact sur l'entreprise du ticket sélectionné dans le champ **Impact sur l'entreprise** .
6. Dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal, saisissez un motif pour la proposition dans le champ **Notes de travail**.
7. **Facultatif :** Entrez l'impact sur l'entreprise du ticket sélectionné dans le champ **Impact sur l'entreprise** .
   Ces informations sont ajoutées au formulaire de ticket dans le champ **Notes de travail** et au champ **Impact sur l'entreprise** de la section Informations sur le ticket principal.
8. Sélectionnez **Proposer**.
   Une entrée est ajoutée aux **Notes de travail** du formulaire de ticket pour indiquer que le ticket a été proposé comme candidat de ticket principal. Les informations saisies dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal sont également ajoutées au formulaire de ticket.

Fermer un ticket

Les utilisateurs disposant d'un rôle d'agent OSP (Outsourced Service Provider) peuvent proposer une solution à un ticket et fermer les tickets affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Sélectionnez l'onglet Informations sur la **fermeture** du formulaire de ticket.
4. Sélectionnez le **code de résolution** dans la liste déroulante.
5. Entrez la cause de la résolution, ainsi que des notes éventuelles, dans les champs **Cause** et **Notes de résolution**.
6. Cochez la case **Ajouter des notes de résolution aux commentaires** si vous le souhaitez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Fermer le ticket**.
   L'état du ticket est remplacé par **Fermé**.

Recherche contextuelle

Un agent OSP peut rechercher des informations connexes pour traiter un ticket. Les résultats de recherche renvoyés sont la liste des entités auxquelles l'agent a droit selon la gouvernance des données.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Tout**.
2. Ouvrez un ticket pour afficher les résultats de recherche connexes en fonction de la description du ticket.

Afficher la liste des autorisations

En tant que gestionnaire ou agent OSP, vous devez afficher les autorisations d'un compte ou d'un consommateur pour créer ou exécuter des tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Tout**.
2. Ouvrez un ticket et cliquez sur l'icône d'aperçu en regard du champ **Compte**.
   La page du compte client s'affiche.
3. Cliquez sur la liste connexe **Autorisations**.
4. Ouvrez une autorisation et affichez les détails de l'actif pour exécuter un ticket.

Gérer les calendriers et les sites

Gérez la planification et la disponibilité des agents, utilisez l'application Mobile pour effectuer des tâches courantes en déplacement, et gérez et assistez votre clientèle avec des plans de base d'installation et des contrats.

Gérer les calendriers et les sites

Rubrique	Description
Gérer le calendrier d'agent	Les agents du service client et les techniciens de service sur site peuvent utiliser le calendrier d'agent pour consulter les calendriers de travail et les affectations, ainsi que pour ajouter des événements personnels tels que des réunions ou des rendez-vous.
Utiliser Microsoft Outlook avec CSM	L'intégration Microsoft OutlookCSM à permet d'améliorer la collaboration entre les membres de l'équipe. Les agents peuvent partager des informations, discuter de tickets complexes et fournir des mises à jour sur les problèmes des clients sans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les calendriers et les sites (suite)

Rubrique	Description
	effort, favorisant ainsi un environnement de service client plus cohérent et réactif.
Expérience mobile pour Customer Service Management	Gérez les tickets du service clientèle depuis un équipement mobile avec l'application mobile Gestion du service clientèle. Restez connecté et accédez aux informations en temps réel pour effectuer rapidement les tâches.
Plans de travaux de base d'installation	Vous pouvez créer un plan de travaux de base d'installation sur l'application Gestion du service client pour obtenir les détails associés à un élément de base d'installation. Les plans de travaux vous aident à créer, gérer et afficher les détails de base d'un élément de base d'installation. Vous pouvez également prévoir la maintenance régulière et en temps opportun de l'élément de base d'installation.
Utiliser Customer Contracts and Entitlements	Découvrez comment les consommateurs, les gestionnaires, les agents et les administrateurs utilisent l'application Customer Contracts and Entitlements pour générer des contrats de service et des lignes de contrat pour travailler sur les services.

Gérer le calendrier d'agent

Les agents du service client et les techniciens de service sur site peuvent utiliser le calendrier d'agent pour consulter les calendriers de travail et les affectations, ainsi que pour ajouter des événements personnels tels que des réunions ou des rendez-vous.

Le calendrier d'agent fournit un outil pour maintenir différents calendriers de travail ou équipes de travail et affecter les agents et les techniciens à des équipes de travail pour des périodes de temps spécifiques. Le calendrier a la flexibilité nécessaire pour tenir compte des calendriers de travail aussi bien fixes que variés et des équipes de travail qui changent toutes les semaines, tous les mois ou selon d'autres modèles. L'administrateur du calendrier d'agent crée la configuration du calendrier, y compris une configuration pour chaque utilisateur de calendrier ainsi que les types de tâches à afficher sur le calendrier.

Les informations de calendrier stockées dans le calendrier d'agent sont utilisées par d'autres applications et fonctionnalités ServiceNow, telles que la console d'affectation, Central Dispatch et l'affectation automatique. La console d'affectation utilise la disponibilité des agents, en fonction des calendriers de travail à venir, ainsi que les congés personnels, lors de l'évaluation des critères prédéfinis et de la recommandation d'agents pour l'affectation de tickets. L'affectation automatique dans les applications Service Management de base, telles que Field Service Management et Facilities Service Management, évalue les calendriers de travail des agents avant d'affecter des tâches.

L'administrateur du calendrier d'agent a accès au menu Agent Schedule dans le navigateur d'application. Ce menu comprend les éléments suivants :

- **Configuration d'événement** : créez une configuration pour chaque type d'événement ou de tâche affiché sur le calendrier d'agent.
- **Calendrier de travail** : créez un ou plusieurs calendriers de travail pour chaque utilisateur de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Événements personnels de l'agent** : créez des calendriers personnels pour chaque agent et ajoutez des événements à ces calendriers.
- **Calendrier** : créez ou modifiez des calendriers. Pour plus d'informations, voir Calendriers .

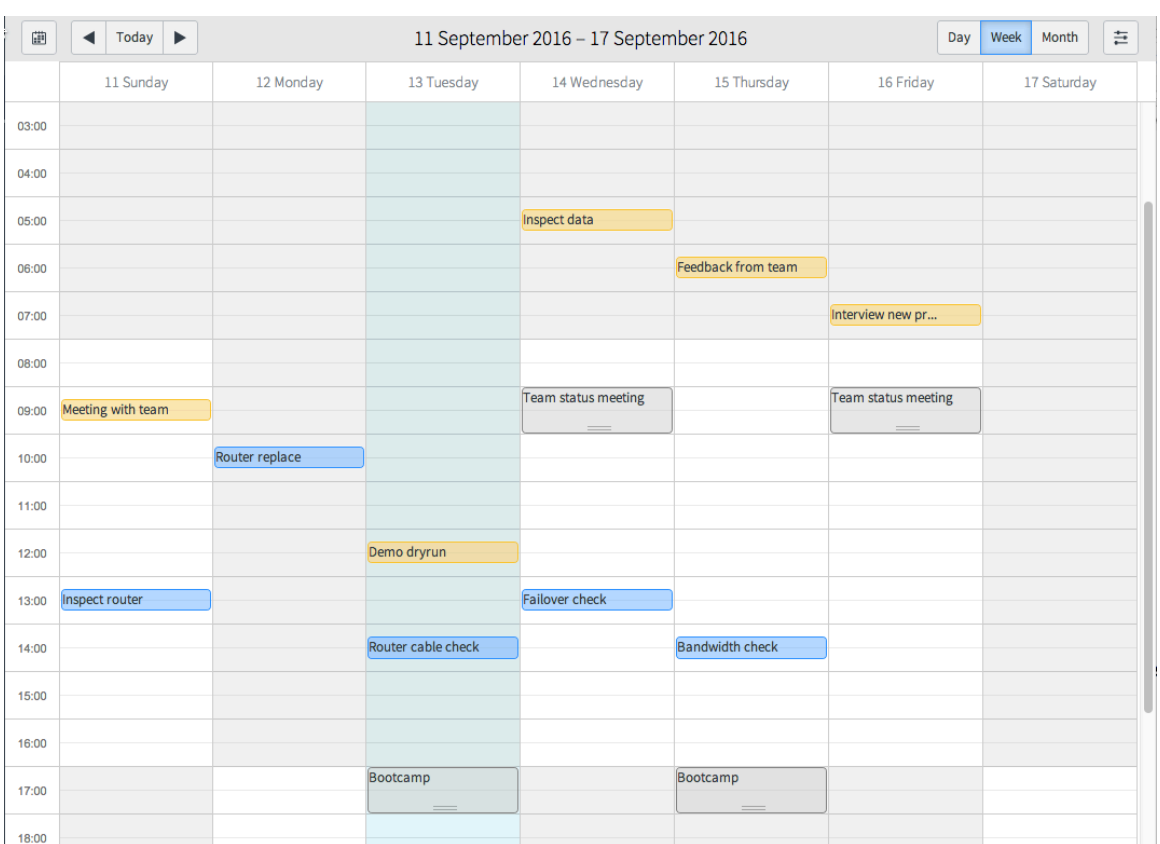
Affichage du calendrier

Les agents du service client et les techniciens des services sur site ayant le rôle agent_schedule_user peuvent accéder à leurs calendriers personnels des façons suivantes :

- **Service clientèle** > **Mon calendrier**
- **Service sur site** > **Agent** > **Mon calendrier**

Remarque :
le calendrier d'agent est pris en charge par l'application mobile et le web mobile.

Calendrier de l'agent



Le calendrier peut afficher une seule journée, une semaine ou un mois. Les boutons de l'en-tête du calendrier vous permettent de changer de vue et de revenir en arrière ou en avant dans le temps. Les heures de travail prévues d'un agent sont mises en évidence en gris et le jour en cours est mis en évidence en bleu. Le calendrier d'agent affiche le travail ou les tâches affectés à l'agent ainsi que les événements personnels. Chaque type d'événement est affiché sur le calendrier avec une couleur différente.

Les agents peuvent ajouter des événements à leurs calendriers en double-cliquant sur un créneau horaire spécifique et en entrant les détails dans la fenêtre contextuelle Nouvel événement ou en cliquant et en faisant glisser. Les agents peuvent également déplacer les événements à l'aide d'un glisser-déplacer. Cliquez sur un événement pour afficher une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fenêtre contextuelle avec les détails de l'événement et double-cliquez sur un événement pour ouvrir l'enregistrement de l'événement.

Modules d'extension

Le module d'extension Agent Schedule (com.snc.agent_schedule) est activé comme faisant partie des modules d'extension Gestion du service clientèle et Field Service Management.

Tables

Le module d'extension Agent Schedule ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec le module d'extension Agent Schedule

Table	Description
Calendrier de travail de l'agent [agent_work_schedule]	Stocke un ou plusieurs calendriers de travail pour chaque agent, y compris la plage de date pour le calendrier et le type de calendrier.
Calendrier personnel de l'agent [agent_events]	Stocke les événements du calendrier personnel pour chaque agent, comme la formation, les congés personnels ou les réunions.
Configuration d'événement [agent_schedule_task_config]	Stocke une configuration pour chaque type de tâche affichée sur le calendrier d'agent, comme les tâches de tickets ou les tâches de commande de travaux.
Configuration de l'utilisateur d'Agent Schedule [agent_schedule_user_pref]	Stocke les données de personnalisation de l'agent pour le calendrier. Une configuration d'utilisateur est créée automatiquement lorsqu'un utilisateur avec le rôle agent_schedule_user accède à son calendrier personnel.
Relation d'Agent Schedule [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Stocke les relations entre les configurations des agents et les configurations d'événements. Les entrées de relations sont créées automatiquement en fonction de l'accès en lecture d'un utilisateur aux tables de tâches sélectionnées dans les configurations d'événements.
Thème de la définition d'Agent Schedule [agent_schedule_definition_theme]	Stocke les couleurs utilisées pour afficher différents types de tâches sur le calendrier d'agent.

Rôles d'utilisateur

Les rôles d'utilisateur suivants sont inclus dans le module d'extension Agent Schedule (com.snc.agent_schedule).

Rôles inclus avec le module d'extension Agent Schedule

Rôle	Description
Administrateur de calendrier d'agent [agent_schedule_admin]	Définit la configuration du calendrier d'agent. Comprend les rôles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles inclus avec le module d'extension Agent Schedule (suite)

Rôle	Description
	• agent_schedule_user • schedule_admin
Utilisateur de calendrier d'agent [agent_schedule_user]	Permet aux agents du service client et aux techniciens de service sur site d'accéder et de mettre à jour leurs calendriers personnels.

Information associée

Création et utilisation de calendriers

Configurer un calendrier d'agent

Configurer un calendrier d'agent

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent effectuer plusieurs tâches de configuration de calendrier.

Vue d'ensemble de la configuration

Vous pouvez configurer les éléments suivants pour un calendrier d'agent :

- Créer une configuration d'événement pour un calendrier d'agent

  Créez des configurations pour chaque type d'entrée affiché sur le calendrier d'agent. Les entrées peuvent inclure des tâches de tickets, des tâches de commande de travaux, des rendez-vous ou des entrées de calendrier telles que des types d'événements que vous pouvez suivre et gérer sur le calendrier d'équipe.

- Créer un calendrier de travail pour un agent ou un technicien

  Créez un ou plusieurs calendriers de travail pour un agent du service clientèle ou un technicien de service sur site.

- Créer un événement personnel pour un agent ou un technicien

  Créez des événements personnels qui apparaissent sur le calendrier personnel d'un agent.

- Créer un calendrier à utiliser avec le calendrier d'agent

  Créez un calendrier à utiliser avec le calendrier de l'agent.

Information associée

Gérer le calendrier d'agent

Utiliser le calendrier d'agent

Créer une configuration d'événement pour un calendrier d'agent

Créez des configurations pour chaque type d'entrée affiché sur le calendrier d'agent. Les entrées peuvent inclure des tâches de tickets, des tâches de commande de travaux, des rendez-vous ou des entrées de calendrier telles que des types d'événements que vous pouvez suivre et gérer sur le calendrier d'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

L'entrée de calendrier utilise la table Parcours de calendrier [cmn_schedule_span] pour stocker différents types d'événements.

Les types d'entrées de calendrier suivants pour les configurations de type d'événement sont disponibles par défaut :

- Événement - Rendez-vous
- Événement - Exclu
- Événement - Réunion
- Événement - Téléphone
- Événement - Congé
- Événement - Autre

Ces configurations sont désactivées par défaut. Vous pouvez activer une configuration en accédant à **Agent Schedule** > **Configuration d'événement**, en sélectionnant une configuration de type d'événement et en définissant le champ **Actif** sur **vrai** pour un ou plusieurs types de configuration d'événements que vous souhaitez activer. Chaque configuration s'affiche comme un type d'événement distinct sur le calendrier d'équipe.

Rôle requis : agent_schedule_admin

Procédure

1. Accédez à la **Agent Schedule** > **Configuration d'événement** et effectuez l'une des actions suivantes.

2. Remplissez les champs sur le formulaire de configuration d'événement, comme il se doit.

Formulaire Configuration d'événement

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour cette configuration.
Étiquette de configuration	Nom affiché pour cet événement dans le calendrier d'agent.
Thème de couleur	Couleur utilisée pour afficher ce type de calendrier sur le calendrier d'agent.
Configuration	
Configuration	Méthode de configuration pour cette configuration. ○ **Simple** : utilisez le créateur de condition pour définir cette configuration. ○ **Scripté** : utilisez des scripts avancés pour définir cette configuration.
Table	La table où sont stockées les tâches de ce type de configuration.
Filtre	Utilisez le créateur de condition pour créer les conditions souhaitées pour le type de tâche sélectionné. Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets comprend un filtre sur le champ **État** de la tâche, permettant d'afficher uniquement les tâches qui sont ouvertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ d'utilisateur	Un champ de la **Table** qui renseigne l'utilisateur affecté à la tâche. Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets utilise le champ **Affecté à** de la table Tâche [sn_customerservice_task]. Lorsqu'une tâche de ticket est affectée, elle apparaît sur le calendrier d'agent pour l'utilisateur sélectionné dans ce champ.
Type d'événement	Type d'entrée de calendrier.
Champ d'affichage	Un champ de la **Table** qui renseigne l'information à afficher pour ce type d'événement sur le calendrier d'agent. Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets utilise le champ **Objet** de la table Tâche [sn_customerservice_task]. Lorsqu'une tâche de ticket est affectée, l'objet de la tâche apparaît sur le calendrier d'agent.
Champ de date de démarrage	Un champ de la **Table** qui renseigne la date de démarrage pour la tâche. Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets utilise le champ **Démarrage prévu** de la table Tâche [sn_customerservice_task]. Lorsqu'une tâche de ticket est affectée, elle apparaît sur le calendrier d'agent avec sa date et son heure de démarrage précisées dans ce champ.
Champ de date de fin	Un champ de la **Table** qui renseigne la date de fin de la tâche. Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets utilise le champ **Date d'échéance** de la table Tâche [sn_customerservice_task]. Lorsqu'une tâche de ticket est affectée, elle apparaît sur le calendrier d'agent avec sa date et son heure de fin précisées dans ce champ. **Remarque :** étant donné que l'administrateur de calendrier d'agent peut sélectionner tous les champs de la **Task Table** pour le **Champ de date de démarrage** et le **Champ de date de fin**, il est possible que la date de fin précède la date de démarrage. Dans ce cas, la tâche s'affiche sur le calendrier d'agent entre les deux points dans le temps.
Script	Utilisez des scripts avancés pour créer la configuration d'événement. **Remarque :** ce champ est disponible lorsque la valeur **Scripté** est sélectionnée dans le champ **Configuration**.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez créé la configuration à partir d'une configuration existante, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Si vous avez créé une nouvelle configuration, cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un calendrier de travail pour les agents

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent créer un ou plusieurs calendriers de travail pour un agent de service client ou un technicien de services sur site.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_manager, agent_schedule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un calendrier de travail comprend une plage de dates et un type de calendrier, comme l'équipe de jour ou de soirée. Les agents et les techniciens peuvent avoir plusieurs calendriers de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Agent Schedule** > **Calendrier de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs sur le formulaire de calendrier de travail de l'agent comme il se doit.

Formulaire de calendrier de travail de l'agent

Champ	Description
Date de démarrage	Le premier jour du calendrier de travail.
Date de fin	Le dernier jour du calendrier de travail.
Utilisateur	L'agent ou le technicien sélectionné.
Calendrier de travail	Le calendrier sélectionné dans la liste des calendriers.
Type	Le type de travail effectué par l'agent ou le technicien au cours de ce calendrier : ○ Travail principal ○ Autre Un agent ne peut avoir qu'un seul calendrier principal pour une plage de dates spécifique. Les calendriers principaux ne peuvent pas se chevaucher.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un événement personnel pour un agent ou un technicien

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent créer des événements personnels qui apparaissent sur le calendrier personnel d'un agent.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et les techniciens ajoutent généralement des événements personnels à leurs propres calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Agent Schedule** > **Événements personnels de l'agent**.
2. Sélectionnez le calendrier personnel pour l'agent souhaité.
3. Dans la liste connexe **Entrées de calendrier** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs sur le formulaire d'entrée de calendrier comme il se doit.

Formulaire d'entrée de calendrier

Champ	Description
Nom	Le nom de l'événement.
Type	Le type d'événement : ○ Congé ○ Rendez-vous ○ Réunion ○ Appel téléphonique ○ Exclu ○ Astreint ○ Congé - En cours d'approbation ○ Congé - Rejeté
Afficher comme	Afficher cet événement sur le calendrier personnel de l'agent comme l'un des éléments suivants : ○ Occupé ○ Libre ○ Provisoire ○ Astreint Sélectionnez **Occupé** pour exclure le bloc de temps des calculs de disponibilité de l'agent pour l'affectation automatique et la console d'affectation de ticket.
Quand	La date et l'heure de démarrage de l'événement personnel.
Pour	La date et l'heure de fin de l'événement personnel.
Toute la journée	Activez cette case à cocher si l'événement dure toute la journée.
Répétitions	Créez un événement répétitif en sélectionnant la fréquence. Selon la sélection, d'autres champs sont nécessaires pour compléter l'information sur la fréquence. ○ N'est pas répété ○ Tous les jours ○ Tous les jours de la semaine (lun au ven) ○ Tous les week-ends (sam et dim) ○ Tous les lun, mer, ven

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Tous les mar, jeu ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Annuel
Répéter tous les	Entrez un numéro pour la fréquence de l'événement répété.
Répéter sur	Pour les événements hebdomadaires, sélectionnez un jour de la semaine.
Type mensuel	Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants. Ces sélections utilisent le jour et la date dans le champ **Quand** comme base pour la répétition. ○ Jour du mois ○ Jour de la semaine ○ Dernier jour du mois ○ Dernière semaine du mois
Type annuel	Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants : ○ Jour de l'année : cette sélection utilise le jour et la date du champ **Quand** comme base de répétition. ○ Flottant : pour cette sélection, renseignez les champs **Semaine flottante**, **Jour flottant** et **Mois flottant** .
Répéter jusqu'à	Sélectionnez une date pour la fin de l'événement répété.
Semaine flottante	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez la semaine.
Jour flottant	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez le jour.
Mois flottant	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez le mois.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un calendrier à utiliser avec le calendrier d'agent

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent créer un calendrier à utiliser avec le calendrier d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'un calendrier pour le calendrier d'agent utilise la fonctionnalité de calendrier. Pour plus d'informations, voir Calendriers .

Les calendriers sont configurés avec deux types d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les enregistrements de calendrier précisent un fuseau horaire et un type de calendrier et utilisent une ou plusieurs entrées de calendrier. Les enregistrements de calendrier sont enregistrés dans la table Calendrier [cmn_schedule].
- Les enregistrements d'entrées de calendrier précisent les périodes qui sont comprises ou non dans un calendrier. Les entrées de calendrier sont enregistrées dans la table Entrée de calendrier [cmn_schedule_span].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Agent Schedule** > **Calendrier**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de calendrier.

Descriptions et champs du formulaire de calendrier

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le calendrier.
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire pour le calendrier. Si vous sélectionnez **Flottant**, le fuseau horaire correspond à l'appareil qui accède à l'élément à un moment donné.
Parent	Sélectionnez un calendrier parent pour appliquer des contraintes au nouveau calendrier.
Type	Saisissez une étiquette qui décrit l'objectif du calendrier. Vous pouvez également utiliser l'une de ces conditions système pour déterminer comment traiter certains calendriers : ○ **exclu :** exclut des périodes des décomptes de SLA. ○ **maintenance :** précise les périodes pendant lesquelles les activités de gestion du changement sont autorisées. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de maintenance ne peut pas contenir des entrées de calendrier de proscription. ○ **proscription :** exclut des périodes des calendriers de gestion du changement. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de proscription ne peut pas contenir des entrées de calendrier de maintenance.
Description	[Facultatif] Décrivez le calendrier.

Remarque :
le formulaire de calendrier affiche un message d'avertissement si aucune entrée active n'est définie pour le calendrier actuel. Si votre calendrier est un calendrier enfant qui contient uniquement des exclusions, ignorez le message, car les exclusions sont des entrées non actives.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
si vous créez un calendrier de type **maintenance** et enregistrez l'enregistrement, une politique d'interface utilisateur masque le champ **Type** du formulaire. Pour afficher ou modifier la valeur du champ **Type**, consultez la liste des calendriers plutôt que le formulaire de calendrier et ajoutez la colonne **Type** si nécessaire. Vous pouvez double-cliquer sur la cellule pour la valeur de la colonne **Type** et la modifier à partir de la vue de liste.

5. Configurez une ou plusieurs entrées de calendrier.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le calendrier d'agent

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur du calendrier d'agent peuvent ajouter des événements à leur calendrier personnel et configurer le calendrier pour qu'il affiche ou masque différents types d'événements.

Information associée

Configurer un calendrier d'agent

Gérer le calendrier d'agent

Ajouter un événement dans le calendrier d'agent

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur de calendrier d'agent peuvent ajouter des événements à leur calendrier personnel.

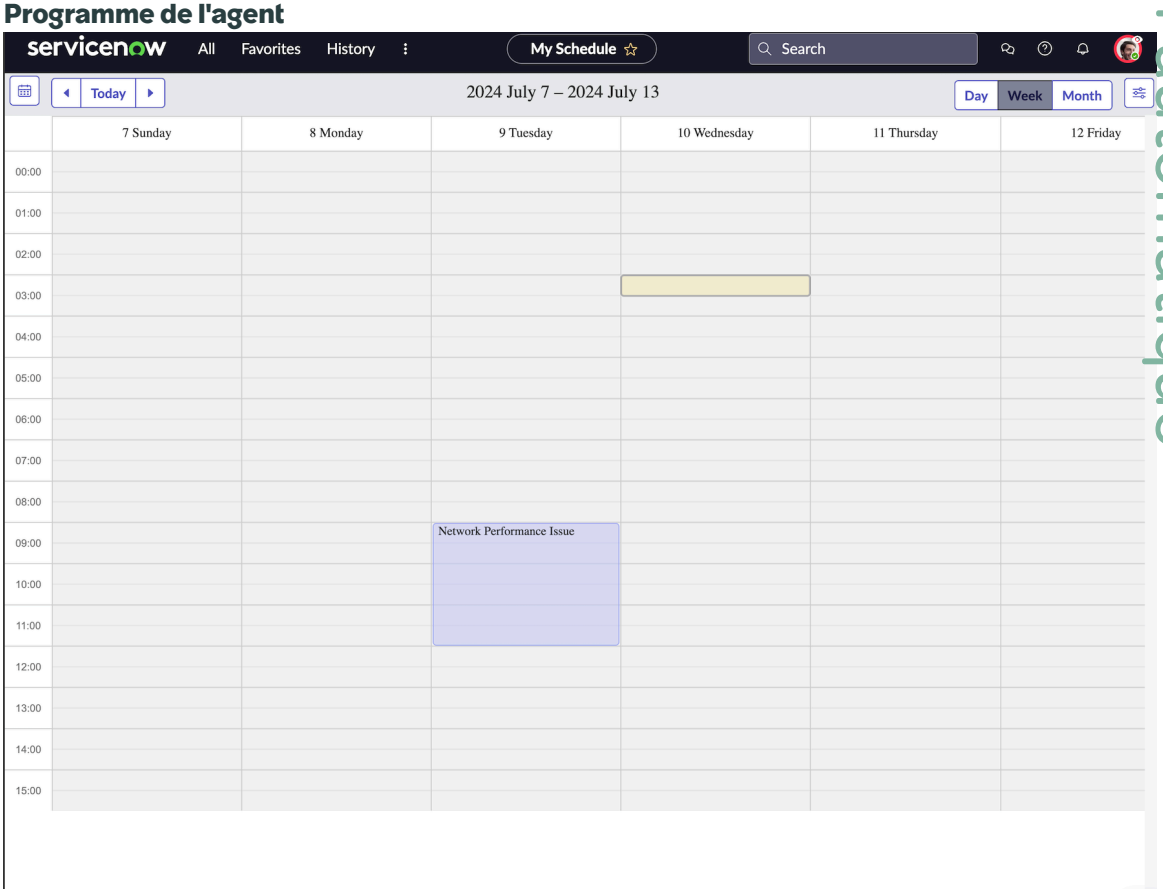
Avant de commencer

Rôle requis : agent_schedule_user

Procédure

1. Accédez à votre calendrier.
   - **Service clientèle** > **Mon calendrier**
   - **Service sur site** > **Agent** > **Mon calendrier**
2. Double-cliquez sur un créneau horaire ou faites glisser un créneau horaire sur le calendrier pour ouvrir le formulaire de nouvel événement.

Programme de l'agent



3. Renseignez les champs du formulaire de nouvel événement comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions et champs du formulaire Nouvel événement

Champ	Description
Nom	Le nom de l'événement.
Type	Le type d'événement : ○ Congé ○ Rendez-vous ○ Réunion ○ Appel téléphonique ○ Exclu ○ Astreint ○ Congé - En cours d'approbation ○ Congé - Rejeté
Afficher comme	Afficher cet événement sur le calendrier personnel de l'agent comme l'un des éléments suivants : ○ Occupé ○ Libre ○ Provisoire ○ Astreint Sélectionnez **Occupé** pour exclure le bloc de temps des calculs de disponibilité des agents pour l'affectation automatique et la console d'affectation de ticket.
Quand	La date et l'heure de démarrage de l'événement personnel.
Pour	La date et l'heure de fin de l'événement personnel.
Toute la journée	Activez cette case à cocher si l'événement dure toute la journée.
Fuseau horaire	[Lecture seule] Si un agent a sélectionné un fuseau horaire spécifique dans son profil d'utilisateur, ce fuseau horaire est affiché ici et est utilisé comme fuseau horaire pour cet événement. Les changements ultérieurs apportés au champ **Fuseau horaire** dans le profil d'utilisateur ne modifient pas la désignation du fuseau horaire pour cet événement.
Répétitions	Créez un événement répétitif en sélectionnant la fréquence. Selon la sélection, d'autres champs sont nécessaires pour compléter l'information sur la fréquence. ○ N'est pas répété ○ Quotidien ○ Tous les jours de la semaine (lun au ven) ○ Tous les week-ends (sam et dim) ○ Tous les lun, mer, ven ○ Tous les mar, jeu ○ Hebdomadaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Mensuel ○ Annuel
Répéter tous les	Entrez un numéro pour la fréquence de l'événement répété.
Répéter sur	Pour les événements hebdomadaires, sélectionnez un jour de la semaine.
Type mensuel	Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants. Ces sélections utilisent le jour et la date dans le champ **Quand** comme base pour la répétition. ○ Jour du mois ○ Jour de la semaine ○ Dernier jour du mois ○ Dernière semaine du mois
Type annuel	Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants : ○ Jour de l'année : cette sélection utilise le jour et la date dans le champ **Quand** comme base pour la répétition. ○ Flottant : pour cette sélection, remplissez les champs **Semaine flottante**, **Jour flottant** et **Mois flottant**.
Répéter jusqu'à	Sélectionnez une date pour la fin de l'événement répété.
Semaine flottante	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez la semaine.
Jour flottant	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez le jour.
Mois flottant	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez le mois.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouvel événement s'affiche sur le calendrier d'agent ainsi que dans la liste connexe **Entrées de calendrier** du formulaire du calendrier personnel de l'agent.

Déplacer un événement dans le calendrier d'agent

Les utilisateurs ayant le rôle d'utilisateur de calendrier d'agent peuvent déplacer des événements dans leur calendrier personnel.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_schedule_user

Procédure

1. Accédez à votre calendrier.
   - **Service clientèle** > **Mon calendrier**
   - **Service sur site** > **Agent** > **Mon calendrier**
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour déplacer un événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Cliquer sur un événement et le faire glisser vers un nouveau jour ou une nouvelle heure	Les champs **Quand** et **À** de l'enregistrement d'événement sont mis à jour avec les nouvelles informations.
Double-cliquer sur un événement pour ouvrir l'enregistrement d'événement	Modifiez les informations de date et d'heure dans les champs **Quand** et **À**, puis cliquez sur **Soumettre**. L'événement s'affiche dans le calendrier au nouvel emplacement.

Afficher ou masquer les types d'événements sur le calendrier d'agent

Les utilisateurs ayant le rôle d'utilisateur de calendrier d'agent peuvent personnaliser leur calendrier et afficher ou masquer différents types d'événements.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_schedule_user

Procédure

1. Accédez à votre calendrier.
   - **Service clientèle** > **Mon calendrier**
   - **Service sur site** > **Agent** > **Mon calendrier**
2. Cliquez sur l'icône) dans l'en-tête du calendrier pour afficher le menu Configuration du calendrier.
3. Activez ou désactivez les commutateurs pour les différents types d'événements.
   Une option est activée lorsque le commutateur est déplacé vers la droite et s'affiche avec un arrière-plan vert.
4. Cliquez à nouveau sur l'icône Configuration (icône pour masquer le menu Configuration du calendrier.
   Le calendrier affiche les types de tâches activés.

Utiliser Microsoft Outlook avec CSM

Intégrez Gestion du service clientèleMicrosoft Outlook à pour effectuer des tâches telles que la gestion des contacts et des tickets à partir de .Microsoft Outlook

L'intégration Microsoft Outlook peut ServiceNow®Gestion du service client (CSM) rationaliser considérablement la communication et améliorer l'efficacité des opérations du service client. Cette intégration offre plusieurs avantages clés.

- Facilite une communication transparente entre les agents et les clients en synchronisant les e-mails, les calendriers et les contacts. Cela garantit que les informations importantes sont facilement accessibles, réduisant ainsi le risque de messages ou de rendez-vous manqués.
- Améliore la gestion des tâches en permettant aux agents de créer, affecter et surveiller des tâches directement à partir de leur Microsoft Outlook interface. Cela signifie que les agents peuvent gérer leurs charges de travail plus efficacement sans avoir à passer d'une plateforme à l'autre.
- Prend en charge les workflows automatisés, ce qui permet aux agents de répondre rapidement et avec précision aux demandes des clients. Il simplifie le processus de mise à jour des dossiers clients et d'enregistrement des demandes de service, améliorant ainsi la précision et la fiabilité des données client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Améliorer la collaboration entre les membres de l'équipe. Les agents peuvent partager des informations, discuter de tickets complexes et fournir des mises à jour sur les problèmes des clients sans effort, favorisant ainsi un environnement de service client plus cohérent et réactif.

Afficher les informations du contact client Microsoft Outlook dans votre instance ServiceNow

Une fois que vous avez intégré Gestion du service client (CSM) à Microsoft Outlook, vous pouvez afficher les informations du client dans le panneau de compléments Outlook pour faciliter la communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager, sn_customerservice.proxy_contact

Procédure

1. Dans Microsoft Outlook, ouvrez l'e-mail que vous avez reçu du contact.
2. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur **Afficher dans ServiceNow**.
   Le panneau de complément Outlook affiche les détails du contact.

   Remarque :
   si les détails du contact ne sont pas disponibles, le message Aucun contact n'a été trouvé s'affiche.

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez effectuer d'autres tâches de contact, accédez aux informations de contact via la page du portail CSM en cliquant sur l'icône Ouvrir dans une nouvelle page ( ).

Créer un contact dans Microsoft Outlook

En tant que chargé de clientèle, vous pouvez créer un contact lorsque vous recevez un e-mail d'un client dont les coordonnées ne figurent pas dans la liste de contacts de Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager et sn_customerservice.proxy_contact

Procédure

1. Ouvrez un e-mail que vous avez reçu du contact.
2. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, sélectionnez **Afficher dans ServiceNow**.
   Les détails du contact ne sont pas disponibles et le panneau du complément Outlook affiche le message Aucun contact n'a été trouvé.
3. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône), puis sélectionnez **Créer un contact**.
4. Renseignez les détails du contact dans le formulaire de ticket et sélectionnez **Soumettre**.
5. **Facultatif :** Si vous souhaitez effectuer d'autres tâches de contact, accédez au portail CSM en sélectionnant l'icône contextuelle (icône

Afficher ou modifier les tickets existants dans Microsoft Outlook

En tant que chargé de clientèle, consultez les cinq tickets les plus récents liés à un contact Microsoft Outlook pour comprendre les problèmes liés aux contacts, modifier les informations d'un ticket et communiquer plus efficacement avec le contact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager et sn_customerservice.proxy_contact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Bien que vous puissiez afficher ou modifier des tickets existants à partir de Microsoft Outlook, vous pouvez également accéder au portail CSM pour travailler sur les tickets ouverts en cliquant sur l'icône Ouvrir dans une nouvelle page ( ).

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail que vous avez reçu du contact.
2. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur **Afficher dans ServiceNow**.
3. Cliquez sur **Tickets** dans le panneau de complément Outlook.
   Le panneau de complément répertorie les cinq tickets les plus récents liés au contact qui ne sont pas fermés. Vous pouvez charger plus de tickets.
4. Cliquez sur un ticket pour en afficher les détails.
5. Saisissez votre message.
6. **Facultatif :** Si vous disposez d'informations complémentaires, telles qu'un message que vous souhaitez joindre à un ticket, cliquez sur l'icône de pièce jointe (icône et sélectionnez le fichier.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le message nouvellement ajouté est disponible dans le flux d'activités.

Créer un nouveau ticket à partir d'un e-mail dans Microsoft Outlook

Si un client dont les informations de contact sont disponibles envoie un e-mail indiquant un problème, vous pouvez facilement créer un ticket de service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager et sn_customerservice.proxy_contact

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail que vous avez reçu du client.
2. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur **Afficher dans ServiceNow**.
   Le panneau de complément Outlook s'ouvre dans le panneau de droite.
3. Cliquez sur l'icône Plus ( ).
4. Sélectionnez **Créer un ticket** depuis le menu.
5. Renseignez les détails du ticket dans le formulaire de ticket.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Expérience mobile pour Gestion du service clientèle

Gérez les tickets du service client depuis un équipement mobile avec l'application mobile Gestion du service clientèle. Restez connecté et accédez aux informations en temps réel pour effectuer rapidement les tâches.

Les agents et responsables de service client peuvent utiliser l'application mobile Gestion du service clientèle pour examiner les détails des tickets et effectuer rapidement les tâches de ticket. Les agents et responsables de service client peuvent effectuer des actions de routine et des approbations efficacement à tout moment et en tout lieu.

Traduction automatique

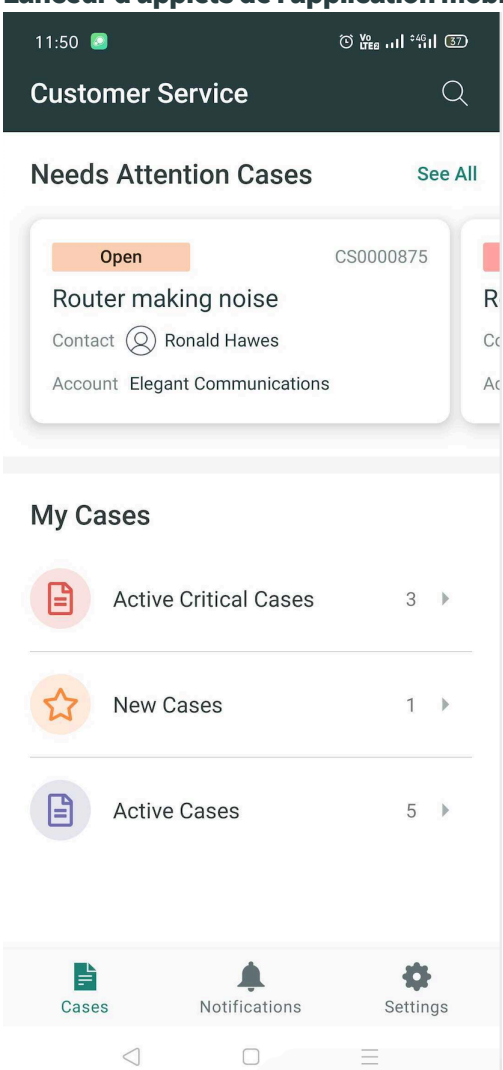
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) pour utiliser les fonctionnalités disponibles. Pour utiliser la fonctionnalité de demande de changement, le module d'extension Customer Service with Service Management (com. sn_cs_sm) est requis.

Remarque :
l'application mobile Gestion du service clientèle prend en charge les tickets de produit.

Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

Lanceur d'applets de l'application mobile Customer Service pour l'agent



Avec le rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent), vous pouvez :

- Obtenir un aperçu rapide de votre charge de travail liée aux tickets, y compris les tickets nouveaux, critiques et à surveiller.
- Accepter et réaffecter les tickets.
- Ajouter des commentaires ou des notes de travail aux tickets.
- Examiner les détails des tickets, le flux d'activités et les informations connexes (SLA, tâches de ticket et tickets enfants).
- Modifier les informations des tickets comme la priorité.
- Proposer des tickets principaux.

Traduction automatique

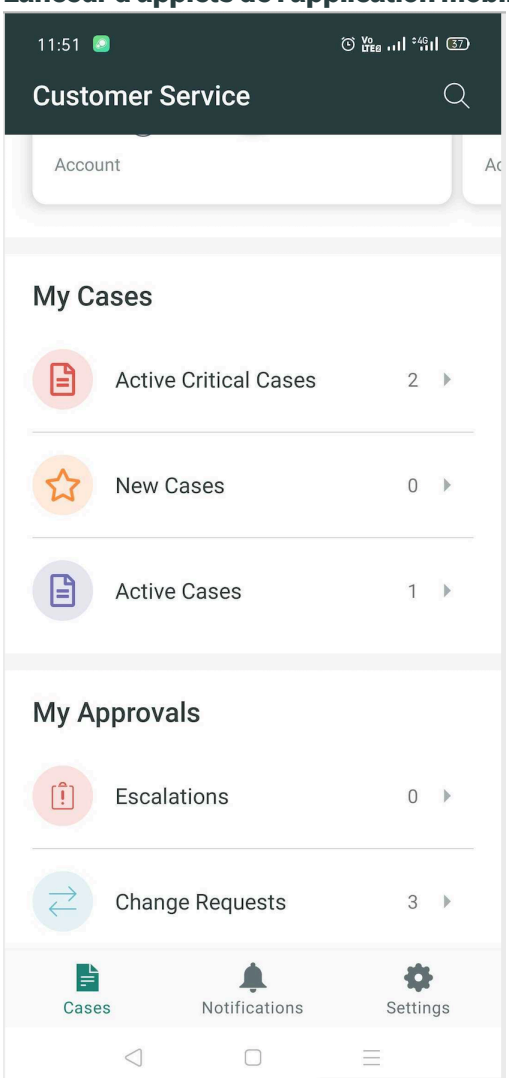
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recevoir des notifications push pour les tickets affectés ou mis à jour.
- Rechercher des tickets à l'aide de mots clés

Avec le rôle d'administrateur système, vous pouvez configurer l'application mobile Gestion du service clientèle comme suit :

- Configurer les pages pour afficher les données souhaitées.
- Configurer les fonctions associées aux actions de balayage et du menu supérieur.
- Configurer et créer des notifications push.

Lanceur d'applets de l'application mobile Customer Service pour le responsable



Avec le rôle de gestionnaire de service client (sn_customerservice_manager), vous pouvez :

- Rechercher des tickets à l'aide de mots clés
- Vérifier et approuver les demandes de changement
- Approuver les escalades

Activer le module d'extension Customer Service Mobile

L'application mobile Gestion du service clientèle s'exécute sur la plateforme mobile ServiceNow®.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour utiliser l'application mobile Gestion du service clientèle, activez le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile). Ce module d'extension active les modules d'extension suivants :

- Mobile Agent Native Client (com.glide.sg.agent_native_client)
- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service Case Action Status (com.sn.csm_action_status)

Pour prendre en charge les tickets principaux, vous pouvez activer le module d'extension facultatif Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).

Une fois l'application mobile Gestion du service clientèle activée et configurée, les agents peuvent télécharger l'application mobile ServiceNow Agent sur leurs équipements mobiles et accéder aux instances ServiceNow.

Remarque :
vous pouvez activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) à partir de la configuration guidée de Gestion du service clientèle.

Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

Information associée

Prise en main de ServiceNow Agent

Vue d'ensemble de l'application mobile Customer Service

Les agents et responsables du service client peuvent utiliser le lanceur d'applets et les applets de l'application mobile Customer Service pour afficher les notifications et gérer les tickets de service client.

Lanceurs d'applet

Les lanceurs d'applet servent de pages de destination ou d'accueil. Lorsque vous vous connectez à votre instance, vous voyez un lanceur d'applets et les applets configurés pour s'afficher sur ce lanceur. L'administrateur système configure le lanceur d'applets et les applets pour l'application mobile Gestion du service clientèle.

Barre de navigation

La barre de navigation apparaît en bas de l'écran de l'application mobile. Cette barre comprend les onglets suivants que vous pouvez utiliser pour accéder aux différents applets et aux pages d'accueil des applications :

- **Tickets** : affiche la page principale du ticket. Utilisez ce lanceur d'applets pour accéder à la fonctionnalité de gestion des tickets.
- **Notifications** : consultez la liste des notifications qui ont été transmises à l'agent. Appuyez sur une notification dans la liste pour en voir les détails, puis appuyez sur les détails pour ouvrir le ticket.
- **Paramètres** : gérez les paramètres de l'application mobile.

Applets et cartes

Sélectionnez un applet depuis l'écran du lanceur d'applets. Chaque applet contient un ou plusieurs écrans utilisés pour afficher des enregistrements qui correspondent à la fonction de l'applet. Par exemple, l'applet Tickets actifs affiche une liste de tous les enregistrements de ticket actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les tickets de la liste sont affichés sous forme de cartes et l'état du ticket est indiqué en haut de la carte. Pour utiliser les cartes :

- Balayez une carte vers la gauche ou la droite pour voir les actions disponibles, puis appuyez sur l'action souhaitée.
- Appuyez sur une carte pour afficher les détails de l'enregistrement tels que l'activité, la liste connexe et les escalades le cas échéant.
- Dans la vue détaillée :
  - Appuyez sur le menu supérieur pour afficher des actions supplémentaires, puis appuyez sur l'action souhaitée.
  - Sélectionnez le bouton Retour pour revenir à la liste.

Les applets fournissent une option de filtre si la liste comporte plusieurs tickets. Lorsque vous appuyez sur l'applet, une liste des filtres que vous pouvez utiliser pour réduire la liste des tickets s'affiche.

Applets d'agent

Les agents du service client ont accès à l'ensemble d'applets suivant.

Applets d'agent pour mes tickets

Applet	Description
Mes tickets	
Tickets à surveiller	Tickets en attente d'une action de la part de l'agent. Inclut les tickets à l'état Ouvert, En attente d'infos et Résolu.
Tickets actifs	Tickets qui sont affectés à l'agent. Inclut les tickets dont l'état est Ouvert, En attente d'infos et Résolu.
Nouveaux tickets	Tickets à l'état Nouveau.
Tickets critiques actifs	Tickets de priorité 1 à l'état Ouvert, En attente d'infos et Résolu.

Remarque :
les tickets de ces listes sont triés selon la date de mise à jour la plus récente dans l'ordre décroissant ; le ticket ayant été mis à jour le plus récemment s'affiche donc en premier.

Mise en page de la carte du service client

Dans une vue de liste, les cartes de ticket affichent les informations suivantes :

- État du ticket
- Numéro du ticket
- Description courte
- Contact
- Compte

Dans une vue de liste des tickets principaux, les cartes de ticket affichent les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État du ticket principal
- Numéro du ticket
- Description courte
- Compte

Listes connexes du formulaire de ticket

Les agents du service client peuvent accéder aux listes connexes du formulaire de ticket suivantes.

Listes connexes et leur description pour le formulaire de ticket

Liste connexe	Description
SLA	Affiche une liste des SLA pour un ticket. Les informations suivantes sur les SLA sont incluses dans cette liste : • Tâche • Étape du SLA • Définition du SLA • Pourcentage écoulé réel • Temps écoulé réel **Remarque :** la vue détaillée n'est pas disponible depuis la liste connexe SLA.
Tâches	Affiche une liste des tâches de ticket. Les informations suivantes sur les tâches de ticket sont incluses dans cette liste : • État • Numéro • Objet • Affecté à • Priorité **Remarque :** la vue détaillée n'est pas disponible depuis la liste connexe Tâches.
Tickets enfants	Affiche une liste des tickets enfants pour un ticket. Les informations suivantes sur les tickets enfants sont incluses dans cette liste : • Numéro du ticket • État • Brève description

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes et leur description pour le formulaire de ticket (suite)

Liste connexe	Description
	• Compte • Contact Cliquez sur un ticket enfant pour afficher des détails supplémentaires sur le formulaire de ticket.

Notifications

Les agents peuvent recevoir des notifications dans l'application mobile Customer Service lorsque des tickets sont affectés, commentés ou doivent être surveillés. Le tableau suivant répertorie les notifications disponibles :

Notifications dans l'application mobile Customer Service

Notification	Description
Affectation de ticket	Lorsqu'un ticket est affecté à un agent par une autre personne, une notification est envoyée à l'agent sélectionné dans le champ **Affecté à**. La notification comprend le numéro, l'état, la priorité et une brève description du ticket.
Commentaires de ticket	Lorsque des informations sont ajoutées à un ticket dans le champ **Commentaires supplémentaires** ou **Notes de travail** par une personne autre que l'agent affecté, une notification est envoyée à l'utilisateur sélectionné dans le champ **Affecté à**. La notification comprend le numéro, la priorité et une brève description du ticket.
Le marqueur À surveiller est coché.	Lorsque le marqueur **À surveiller** est coché sur le formulaire de ticket, une notification est envoyée à l'agent indiqué dans le champ **Affecté à**. La notification comprend le numéro, l'état, la priorité et une brève description du ticket.
Escalade de ticket	Lorsqu'une escalade est déclenchée, les utilisateurs qui font partie du groupe doté d'autorisations d'approbation en sont informés. Les approbateurs l'examinent et l'approuvent.
Demandes de changement	Lorsqu'une demande de changement est déclenchée, les utilisateurs qui font partie du groupe doté d'autorisations d'approbation en sont informés. Les approbateurs l'examinent et l'approuvent.

Information associée

Lanceur d'applet

Barre de navigation

Notifications push mobiles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Introduction à l'application mobile Customer Service

Utilisez l'application mobile ServiceNow Agent pour accéder à l'application mobile Customer Service. Connectez-vous ensuite à une instance en tant qu'agent ou responsable, puis travaillez sur vos tickets du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Selon votre appareil, rendez-vous sur l'App Store d'Apple ou le Google Play Store et téléchargez l'application mobile ServiceNow Agent.
2. Connectez-vous à une instance .
3. Appuyez sur **Customer Service** pour ouvrir l'application et afficher le lanceur d'applets.
4. Gérez vos tickets de service client en fonction de votre rôle.
   Pour plus d'informations sur les tâches d'agent et de responsable, consultez Utiliser une application mobile pour effectuer des tâches d'agent et de responsable.

Information associée

Application mobile Agent

Utiliser une application mobile pour effectuer des tâches d'agent et de responsable

Les agents du service client qui gèrent les tickets et les notifications en temps réel aident à prendre des mesures immédiates. Les responsables du service client peuvent approuver les escalades et effectuer des tâches sur des problèmes majeurs à l'aide d'un balayage sur l'écran.

Les agents (sn_customerservice_agent) et les responsables du service client (sn_customerservice_manager) peuvent effectuer des actions de routine et des approbations efficacement à tout moment et en tout lieu.

Tâches d'agent

Tâches d'agent	Action	Description
Accepter un ticket	Balayer vers la gauche et appuyer sur **Accepter**.	Acceptez un ticket qui vous a été affecté.
Ajouter des commentaires à un ticket	• Balayer vers la droite et appuyer sur **Ajouter des commentaires**. • Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Ajouter des commentaires**.	Ajoutez des informations au champ **Notes de travail** ou **Commentaires supplémentaires** du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâches d'agent	Action	Description
Affecter un ticket à un autre agent	• Balayer vers la gauche et appuyer sur **Affecter**. • Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Affecter**.	Cette action est disponible pour les tickets non affectés. Sélectionnez-la pour afficher les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** et effectuer les affectations.
S'affecter un ticket	• Balayer vers la gauche et appuyer sur **Me l'affecter**. • Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Me l'affecter**.	Affectez-vous un ticket non affecté.
Fermer un ticket	Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Fermer le ticket**.	Sélectionnez-la pour afficher les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution**, qui sont obligatoires pour mener à bien cette action. Cochez la case pour ajouter le code de résolution au champ **Commentaires supplémentaires**.
Modifier un ticket	Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Modifier le ticket**.	Vous pouvez modifier les champs suivants dans le formulaire de ticket : • Description courte • Compte • Contact • À surveiller • Priorité • Produit • Actif • Groupe d'affectation : sélectionner un groupe d'affectation supprime la valeur du champ **Affecté à**. • Affecté à : si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, la liste des utilisateurs disponibles appartient à ce groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâches d'agent	Action	Description
Ouvrir un ticket	Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Ouvrir un ticket**.	Ouvrez un ticket et remplacez l'état **En attente d'infos** ou **Résolu** par **Ouvert**.
Proposer un ticket comme ticket principal	Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Proposer un ticket principal**.	Proposez un ticket comme candidat de ticket principal. **Remarque :** cette action est disponible si le module d'extension Major Issue Management est activé.
Proposer une solution pour un ticket	Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Proposer une solution**.	Sélectionnez-la pour afficher les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution**, qui sont obligatoires pour mener à bien cette action. Cochez la case pour ajouter le code de résolution au champ **Commentaires supplémentaires**.
Réaffecter un ticket à un autre agent	Balayer vers la gauche et appuyer sur **Réaffecter**.	Disponible pour les tickets affectés. Sélectionnez-la pour afficher les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** et modifier les affectations.
Demander plus d'informations	• Balayer vers la gauche et appuyer sur **Demander des informations**. • Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Demander des informations**.	Ajoutez la demande au champ **Commentaires supplémentaires**.
Rechercher un ticket à l'aide de mots clés (rôle : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager	Entrez le mot clé de recherche dans la barre de recherche.	Tous les tickets sont répertoriés à l'exception de ceux dont l'état est « Fermé ». Dans le menu supérieur, vous pouvez demander des informations, escalader un ticket, proposer une solution, etc.
Escalader un ticket (rôle : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice. escalation_requester)	Appuyez sur le menu supérieur, puis sélectionnez **Escalader le ticket** et renseignez les informations requises.	Entrez les informations suivantes, puis cliquez sur **Envoyer**. • **Source de la demande** • **Motif** • **Sévérité de l'escalade**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâches d'agent	Action	Description
		• **Modèle d'escalade** • **Justification de l'escalade**
Afficher l'escalade	Cliquez sur l'onglet **Escalades**.	Vous pouvez afficher les détails de l'escalade, par exemple la justification de l'escalade et le nom du demandeur.
Afficher la demande de changement (rôle : sn_customerservice_agent et sn_change_read)	Cliquez sur le champ **Demande de changement** sur le formulaire de ticket.	La vue du formulaire Demande de changement affiche des détails sur le calendrier, la planification, les conflits et les détails de l'activité de changement.

Gérer les tâches

Gérer les tâches	Action	Description
Approuver les escalades (rôle : approver_user) **Remarque :** les agents pourvus du rôle approver_user peuvent également approuver les escalades et les demandes de changement.	• Accédez à **Mes approbations** >**Escalades**. • Appuyez sur le menu supérieur ou balayez vers la gauche. • Cliquez sur **Rejeter** ou **Approuver**.	• Les approbations en attente sont affichées en fonction de la demande la plus ancienne. • Cliquez sur l'onglet **Approuvé** pour vérifier l'escalade que vous avez approuvée. **Remarque :** Lorsqu'une escalade est déclenchée, les utilisateurs qui font partie du groupe doté d'autorisations d'approbation en sont informés. Les approbateurs l'examinent et l'approuvent.
Vérifier et approuver les demandes de changement (rôle : approver_user)	• Accédez à **Mes approbations**>**Demandes de changement** sur le formulaire de ticket.	Une demande de changement doit être évaluée par les membres de l'équipe ou un responsable. Ils

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les tâches (suite)

Gérer les tâches	Action	Description
Remarque : les agents pourvus du rôle approver_user peuvent également approuver les escalades et les demandes de changement.	• **Approuvez** ou **Rejetez** la demande de changement dont l'état est défini sur Évaluer dans le formulaire Demandes de changement.	doivent l'évaluer et l'approuver ou la rejeter. **Remarque :** Lorsqu'une demande de changement est déclenchée, les utilisateurs qui font partie du groupe doté d'autorisations d'approbation en sont informés. Les approbateurs l'examinent et l'approuvent.

Plans de travaux de base d'installation

Vous pouvez créer un plan de travail de base d'installation sur l'application Gestion du service clientèle pour obtenir les détails associés à un élément de base d'installation. Les plans de travaux vous aident à créer, gérer et afficher les détails de base d'un élément de base d'installation. Vous pouvez également prévoir la maintenance régulière et en temps opportun de l'élément de base d'installation.

Vue d'ensemble

Un plan de travail fournit les informations dont vous avez besoin sur la maintenance régulière que vous devez effectuer pour un élément de base d'installation. Vous pouvez créer un plan de travail pour un modèle de produit. Tous les éléments de base d'installation associés à ce modèle de produit héritent du même plan de travail.

Vous affectez à vos agents du service client et consommateur le rôle sn_fsm_planned_wm.planned_work_read afin qu'ils puissent avoir un accès en lecture à toutes les tables de gestion du travail planifié.

Vous pouvez également créer un plan de travail dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour créer un plan de travail dans l'espace de travail, reportez-vous à la section Créer un plan de travail dans l'espace Gestion du service client (CSM) de travail configurable.

Listes connexes pour les plans de travaux

Vous pouvez effectuer ou afficher les opérations de maintenance, telles que l'inspection et les performances des appareils, pour un élément de base d'installation via la section Listes connexes du formulaire Base d'installation. La table suivante répertorie les descriptions des listes connexes pour les plans de travaux.

Liste connexe des plans de travail

Liste connexe	Description
Plans de travaux	Gérez les besoins de maintenance d'un élément de base d'installation. Elles comprennent des informations sur la fréquence à laquelle la maintenance doit être effectuée, les activités de maintenance pour la base d'installation et l'ordre dans lequel elles doivent être

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des plans de travail (suite)

Liste connexe	Description
	effectuées. Pour créer un plan de travail, reportez-vous à la section Créer un plan de travail avec Gestion du service client (CSM).
Calendriers de travaux planifiés	Évaluez le calendrier et la régularité de la mise en œuvre d'un calendrier pour un plan de travail. Les calendriers de travaux planifiés ont des déclencheurs tels que la durée, le compteur, la condition et le script pour déterminer et s'assurer que les jalons du plan de travail sont atteints. Pour créer un calendrier de travail planifié, reportez-vous à la section Configure a work schedule .
Modèles de calendriers de travaux planifiés	Décrivez les activités de maintenance planifiée qui doivent être effectuées pour un élément de base d'installation et l'ordre dans lequel elles doivent se produire. Pour créer un modèle de calendrier de travail planifié, reportez-vous à la section Associate a work order template to a work schedule .
Commandes de travaux	Créez des commandes de travaux pour que les agents de service sur site effectuent des activités de maintenance planifiée pour l'élément de base d'installation. Pour créer une commande de travaux, reportez-vous à la section Créer une commande de travaux. Sélectionnez la liste connexe du formulaire de base d'installation pour créer une commande de travaux pour un élément de base d'installation. Sélectionnez la liste connexe Commande de travaux dans le formulaire Calendrier de travaux planifié pour créer une commande de travaux pour un plan de travaux.
Tâches de commandes de travaux	Les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux sont liées et créées uniquement s'il existe une commande de travaux pour l'élément de base d'installation. Renseignez le champ **Parent** du formulaire de tâche de commande de travaux avec le nom de la commande de travaux. Pour créer une tâche de commande de travaux, reportez-vous à la section Create a work order task .

Créer un plan de travail avec Gestion du service client (CSM)

Créez un plan de travail afin de pouvoir planifier et déléguer des agents de service sur site pour effectuer les opérations de maintenance planifiées d'un élément de base d'installation sur l'application (CSM) et l'espace de Gestion du service client (CSM) travail configurable CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Élément de base d'installation**.
2. Ouvrez un élément de base d’installation.
3. Ouvrez la liste connexe Plans de travaux et sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de plan de travail sur l’application Service clientèle

Champ	Description
Nom	Nom du plan de travaux.
Type	Type de déclencheur qui détermine quand le travail doit être effectué : ○ **Selon les modèles :** Basez le plan de travail sur un modèle spécifié d’élément de configuration (CI). ○ **Généralités:** Basez le plan de travail sur une table et un filtre. ○ **Base d’installation :** Basez le plan de travail sur les modèles spécifiés des éléments de base d’installation. **Remarque :** ○ Les plans basés sur un modèle s’appliquent uniquement aux modèles matériels, en particulier ceux qui ont au moins une catégorie de modèle définie. ○ Le type de plan de base d’installation n’est disponible que si le module d’extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est activé.
Modèle	Un ou plusieurs éléments du catalogue de produits que vous pouvez sélectionner pour identifier les éléments de configuration (CI) ou la base d’installation qui nécessite une maintenance. Lorsque vous sélectionnez un modèle, la table associée apparaît dans le champ **Table** . Par exemple, si vous sélectionnez un modèle de PC spécifique, le champ **Table** affiche **Ordinateur [cmdb_ci_computer].** Ce champ s’affiche si vous avez sélectionné **le type Basé sur le modèle** ou **Base d’installation** . Pour le type de base d’installation, le champ **Table** remplit automatiquement une table appropriée basée sur le modèle sélectionné.

5. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une ébauche du plan de travail est créée. Ensuite, vous pouvez créer un calendrier de travail planifié pour le rendre actif et prêt pour un agent. Pour configurer un calendrier de travail planifié, reportez-vous à la section Configure a work schedule .

Créer une commande de travaux

Créez une commande de travaux pour gérer vos besoins de maintenance et de service réguliers pour un élément de base d’installation. Vous pouvez effectuer cette tâche à l’aide de l’application Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent et sn_customerservice.consumer_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une commande de travaux est une demande de travail hors site. Vous pouvez créer une commande de travaux pour un plan de travaux nouveau ou existant afin de pouvoir affecter des tâches de commande de travaux aux agents de service sur site. Les utilisateurs disposant des rôles sn_customerservice_agent et sn_customerservice.consumer_agent peuvent créer les commandes de travaux et fournir les informations nécessaires à l'exécution des tâches de commande de travaux. Si le périmètre d'une commande de travaux existante change pendant l'étape de maintenance planifiée, vous pouvez créer une commande de travaux pour une commande de travaux existante.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Élément de base d'installation**.
2. Sélectionnez un enregistrement d'élément de base d'installation.
3. Dans la liste connexe, sélectionnez **Commandes de travaux** , puis **Nouveau**.
4. Sur le formulaire de commande de travaux, saisissez la description brève.

   Remarque :
   Le champ **Élément de base d'installation** est renseigné automatiquement car la commande de travaux est créée directement via le formulaire de base d'installation.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

   Une commande de travaux pour l'élément de base d'installation est créée et apparaît dans la liste connexe Commande de travaux sur le formulaire de base d'installation.

   Toutes les commandes de travaux associées à un élément de base d'installation enfant apparaissent également dans la section Commandes de travaux du formulaire de base d'installation parente.

Automatiser et optimiser

Améliorez l'efficacité et l'efficience de votre ServiceNow® Gestion du service clientèle plateforme grâce à des workflows automatisés, des chatbots alimentés par l'IA, des analyses prédictives et des analyses de données et de reporting.

Applications d'automatisation et d'optimisation

Rubrique	Description
Utilisation de Virtual Agent dans Customer Service Portal et Consumer Service Portal	La plateforme Agent virtuel ServiceNow offre une assistance utilisateur via une interface de messagerie intelligente qui vous aide à fournir une assistance conversationnelle lorsqu'elle est intégrée à vos portails Customer Service et Consumer Service.
Utiliser Proactive Customer Service Operations	Surveillez les produits et services de vos clients afin d'identifier les problèmes de façon proactive, d'informer les clients touchés et de résoudre rapidement les problèmes.
Intelligence des tâches	Utilisez les fonctionnalités Intelligence des tâches pour créer des modèles de prédiction et de sentiment de champ, examiner et soumettre les valeurs extraites

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications d'automatisation et d'optimisation (suite)

Rubrique	Description
	par Intelligence documentaire et examiner l'historique des analyses et des prédictions d'Intelligence des tâches.
Décisions guidées	• Utilisez les décisions guidées dans les playbooks pour résoudre les tickets : en tant qu'agent, parcourez une arborescence de décision dans un playbook pour vous aider à résoudre un ticket et obtenir des recommandations sur les prochaines étapes possibles de la résolution du ticket. • Utilisez les décisions guidées dans les actions recommandées pour résoudre les tickets : en tant qu'agent, parcourez une action recommandée de type arborescence de décision pour aider à résoudre un ticket et obtenir des recommandations sur les prochaines étapes possibles dans la résolution du ticket.
Recommended Actions for Customer Service	À l'aide de l'application Actions recommandées : via l'application Actions recommandées, utilisez les actions recommandées de type conseil et l'arborescence de décision guidée dans votre espace de travail pour résoudre rapidement les tickets. Utilisez la recommandation de champ pour obtenir des recommandations sur les valeurs de champ. Utilisez l'option Recherche IA pour rechercher les ressources pertinentes à partir de diverses sources.
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Utilisation de playbooks pour Customer Service Management- • Les agents du service client peuvent utiliser des playbooks pour accomplir les tâches et les activités nécessaires à la résolution de types spécifiques de tickets. • Les Playbooks fournissent des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de service clientèle. • Les Playbooks comprennent plusieurs étapes et chacune d'entre elles comprend une ou plusieurs activités qu'un agent doit accomplir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation Agent virtuel dans Customer Service Portal et Consumer Service Portal

La ServiceNow Agent virtuel plateforme offre une assistance aux utilisateurs via une interface de messagerie intelligente qui vous aide à fournir une assistance conversationnelle lorsqu'elle est intégrée à vos portails Customer Service et Consumer Service.

Intégration de Agent virtuel

Agent virtuel est une plateforme de bot conversationnel qui utilise une interface de messagerie pour fournir une assistance aux utilisateurs. Lorsqu'il est intégré à votre portail, il permet d'automatiser les interactions avec les clients et de rationaliser les tâches sur vos portails Customer Service et Consumer Service. Il crée des conversations automatisées avec un système de base qui aide vos utilisateurs à obtenir rapidement des informations, prendre des décisions et effectuer des tâches courantes avec Agent virtuel.

Avec Agent virtuel, vous pouvez offrir une assistance continue, améliorer les temps de réponse et alléger la charge de travail de votre équipe de service client.

Activation

Agent virtuel s'active automatiquement lorsque vous l'activez pour Gestion du service client (CSM). Une fois activé, il s'intègre parfaitement par défaut à vos portails CSM et CSP. Pour plus d'informations, consultez Activer Virtual Agent pour CSM.

Now Assist dans Agent virtuel le portail de service client et consommateur

Intégrez l'entrée Now AssistAgent virtuel au Agent virtuel portail de service client et consommateur pour activer les compétences d'IA générative dans vos expériences conversationnelles. Il permet de créer une expérience conversationnelle en langage naturel qui peut améliorer la réussite de vos workflows en libre-service.

Now Assist dans Agent virtuel les portails Customer Service et Consumer Service

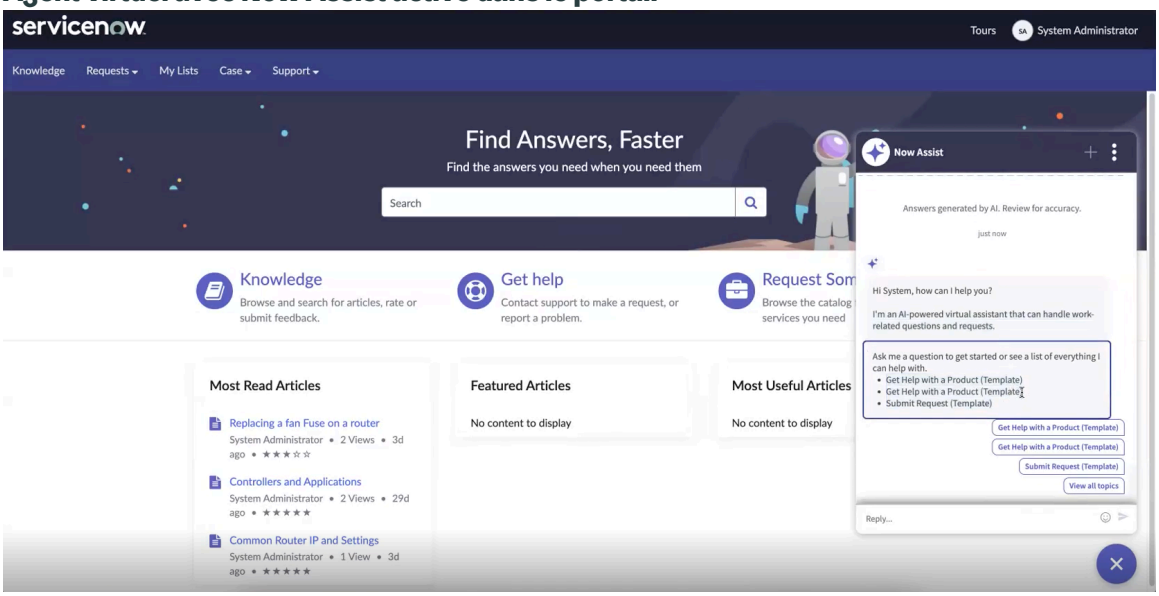
Les principaux avantages de l'adoption Now Assist pour Agent virtuel vos portails sont les suivants :

- Réponses conversationnelles : Now Assist utilise Agent virtuel des grands modèles de langage (LLM) pour fournir des réponses en langage naturel, ce qui rend les interactions plus humaines et améliore la satisfaction de l'utilisateur.
- Libre-service amélioré : il permet d'améliorer la productivité et l'efficacité en fournissant des réponses et des actions recommandées plus rapides.
- Recherche améliorée : améliore les capacités de recherche en guidant les utilisateurs à travers des recherches plus raffinées, pilotées par l'IA, ce qui les aide à localiser les informations dont ils ont besoin avec plus de précision et d'efficacité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel avec Now Assist activé dans le portail



Premiers pas avec Now Assist dans Agent virtuel le portail Customer Service et Consumer Service

Comprendre l'entrée Agent virtuel dans les Now Assist portails Customer Service et Consumer Service.

- Pour l'activer Now AssistAgent virtuel dans vos portails, vérifiez que l'expérience est Agent virtuel configurée par le virtual_agent_admin ou l'administrateurNow Assist. Pour plus d'informations, consultez Configuring assistants overview .
- Dans l'onglet **Expérience d'affichage** , n'oubliez pas de sélectionner **Service clientèle pour Portail de service** clientèle ou **Assistance clientèle pour Portail de service consommateur** dans l'onglet **Portails** et sélectionnez le widget de messagerie instantanée
- Dans l'onglet **Sources d'information** , vous pouvez également contrôler les informations spécifiques disponibles pour l'assistant. Vous pouvez créer ou sélectionner la **configuration Copier la configuration existante** et sélectionner le profil de recherche Application de recherche par défaut du portail CSM pour CSM ou Application de recherche par défaut du portail CSP pour CSP.

> **Remarque :**
> Chaque assistant est livré avec sa propre configuration de recherche. Pour une expérience fluide, si l'assistant apparaît sur un portail ou une application mobile sur lequel Recherche IA est déjà configurée, envisagez de dupliquer cette configuration pour maintenir la cohérence.

Utilisation de Now Assist dans le formulaire de ticket du portail

Guidez les demandeurs via un flux en libre-service pour trouver des solutions à leurs problèmes à l'aide des résultats Genius et réduire le nombre de tickets créés.

Un flux guidé améliore l'expérience utilisateur en aidant les demandeurs qui rencontrent des problèmes et qui sont sur le point de créer un ticket. Elle les aide à trouver des solutions grâce à des résultats Genius, réduisant ainsi le nombre de tickets créés et les efforts requis par les agents pour fermer les tickets ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En tant que demandeur, vous pouvez saisir vos coordonnées et recevoir les résultats dans le cadre de votre processus de création de tickets.
- En tant que demandeur, vous pouvez continuer la création du ticket même si les résultats ne se chargent pas et créer un ticket.
- En tant que demandeur, vous pouvez voir les résultats sur la même page jusqu'à ce que vous soumettiez le formulaire ou annuliez le flux.

Remarque :
Ce créateur d'enregistrement est disponible pour le portail de l'assistance clientèle (CSM). Pour utiliser Now Assist les questions-réponses dans le portail du portail de service client (CSP), suivez les étapes décrites dans Configurer le widget de résultats Genius Recherche IA pour l'activer **pour le créateur d'enregistrement Besoin d'aide avec un produit**.

Flux guidé pour la création de tickets

1. Entrez vos coordonnées :
   - Accédez à la **Demander quelque chose** > **Prise en charge** > **Créer un ticket pour un produit (*Now Assist*)**.
   - Un seul champ Objet s'affiche. Commencez à saisir votre problème et les résultats Genius, les sources, les éléments de catalogue connexes et les articles de la base de connaissances s'affichent sous le contenu connexe.
2. Passer en revue les résultats :
   - Si aucun résultat Genius n'est trouvé, le contenu associé est affiché.
   - Si aucun résultat n'est trouvé, un message s'affiche : Il n'y a pas assez de description pour que l'IA trouve les résultats. Essayez d'utiliser des mots-clés différents ou une autre phrase.
3. Agir:
   - Si vous trouvez une solution à votre requête, sélectionnez le bouton **Annuler** pour revenir à la page d'accueil.
   - Si aucun résultat pertinent n'est trouvé, sélectionnez le bouton **Poursuivre avec la création de ticket** . Cela activera le bouton **Soumettre** et affichera les champs supplémentaires requis pour soumettre le formulaire de ticket.
   - Cliquez sur **Envoyer** pour créer un ticket d'enregistrement.

En suivant ce flux guidé, vous pouvez améliorer votre expérience utilisateur, trouver des solutions plus efficacement et réduire le nombre de tickets créés et les efforts requis par les agents pour fermer les tickets ouverts.

Mettre à jour la configuration de la messagerie instantanée du portail de services

Configurez la configuration de la messagerie instantanée Now Assist pour Agent virtuel vous assurer qu'il Now Assist se Agent virtuel charge sur votre Customer Service Portal et Consumer Service Portal lorsque la messagerie instantanée CSM est activée.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Messagerie instantanée d'agent**.
2. Pour configurer Now Assist lors du chargement sur Agent virtuel votre Customer Service Portal :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page Configuration de la messagerie instantanée d'agent du portail de services, sélectionnez **Now Assist dans l'Agent virtuel : configuration de la messagerie instantanée CSM** dans la colonne **Nom** .

b. Sur le formulaire, saisissez une valeur dans le champ **Commande** .

> **Remarque :**
> Pour afficher Now Assist la configuration de Agent virtuel messagerie instantanée de manière visible sur les portails, **définissez la valeur** de commande sur inférieure ou meilleure par rapport à l'ancienne configuration de messagerie instantanée CSM.

c. Dans la zone de script, remplacez le script actuel par le script suivant.

```
(function($sp) {
 var configObj = {portal: $sp.getValue('url_suffix')},
  isVAActive = GlidePluginManager.isActive('com.glide.cs.chatbot');
 var CSM_PORTAL = "89275a53cb13020000f8d856634c9c51";
 var SP_POLARIS_THEME = "f548bd34845a1110f87767389929c667";

 configObj.liveagent_application = 'csm';
 configObj.live_agent_only = !isVAActive;
 configObj.liveagent_queue= $sp.getValue('sp_chat_queue');

 var cc = new GlideRecord('customer_contact');
 cc.addQuery('sys_id', gs.getUserID());
 cc.query();
 if (cc.next()) {
  configObj.liveagent_interaction_contact = cc.getUniqueValue();
  configObj.liveagent_interaction_account = cc.getValue('account');
 }
 if (gs.isLoggedIn() && GlidePluginManager.isActive('com.sn_csm_b2b_consumers')) {
  var consumer = new GlideRecord('csm_consumer');
  consumer.addQuery('user', gs.getUserID());
  consumer.query();
  if (consumer.next()) {
   var accounts = new
 sn_acct_consumer.AccountConsumerUtil().getAccountFromConsumer(consumer.getUniqu
eValue());
    if(accounts.length > 0){
     if(accounts.length == 1){
      configObj.liveagent_interaction_account = accounts[0];
     }
     configObj.liveAgent_interaction_consumer = consumer.getUniqueValue();
    }
  }
 }
 //checking if Polaris theme is associated with CSM Portal
 var gr = new GlideRecord("sp_portal");
 if(gr.get(CSM_PORTAL) && gr.theme == SP_POLARIS_THEME)
  configObj.branding_key="polaris-light";
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 return configObj;
})($sp);
```

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Pour effectuer une configuration Now Assist sur Agent virtuel votre Portail de service consommateur :

a. Sur la page Configuration de la messagerie instantanée d'agent du portail de services, sélectionnez **Now Assist dans l'Agent virtuel : configuration de la messagerie instantanée CSP** dans la colonne **Nom** .

b. Sur le formulaire, saisissez une valeur dans le champ **Commande** .

> **Remarque :**
> Pour afficher Now Assist la configuration de Agent virtuel messagerie instantanée de manière visible sur les portails, **définissez la valeur** de commande sur inférieure ou meilleure par rapport à l'ancienne configuration de messagerie instantanée CSM.

c. Dans la zone de script, remplacez le script actuel par le script suivant.

```
(function($sp) {
 var configObj = {portal: $sp.getValue('url_suffix')},
  isVAActive = GlidePluginManager.isActive('com.glide.cs.chatbot');
 var CSM_PORTAL = "89275a53cb13020000f8d856634c9c51";
 var SP_POLARIS_THEME = "f548bd34845a1110f87767389929c667";

 configObj.liveagent_application = 'csm';
 configObj.live_agent_only = !isVAActive;
 configObj.liveagent_queue= $sp.getValue('sp_chat_queue');

 var cc = new GlideRecord('customer_contact');
 cc.addQuery('sys_id', gs.getUserID());
 cc.query();
 if (cc.next()) {
  configObj.liveagent_interaction_contact = cc.getUniqueValue();
  configObj.liveagent_interaction_account = cc.getValue('account');
 }
 if (gs.isLoggedIn() && GlidePluginManager.isActive('com.sn_csm_b2b_consumers')) {
  var consumer = new GlideRecord('csm_consumer');
  consumer.addQuery('user', gs.getUserID());
  consumer.query();
  if (consumer.next()) {
   var accounts = new
 sn_acct_consumer.AccountConsumerUtil().getAccountFromConsumer(consumer.getUniqu
eValue());
    if(accounts.length > 0){
     if(accounts.length == 1){
      configObj.liveagent_interaction_account = accounts[0];
     }
     configObj.liveAgent_interaction_consumer = consumer.getUniqueValue();
    }
  }
 }
 //checking if Polaris theme is associated with CSM Portal
 var gr = new GlideRecord("sp_portal");
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
if(gr.get(CSM_PORTAL) && gr.theme == SP_POLARIS_THEME)
 configObj.branding_key="polaris-light";

 return configObj;
})($sp);
```

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Now Assist La configuration de IN Agent virtuel a priorité sur la configuration de messagerie instantanée standard Agent virtuel pour le portail.

Utiliser Proactive Customer Service Operations

Surveillez les produits et services de vos clients afin d'identifier les problèmes de façon proactive, d'informer les clients touchés et de résoudre rapidement les problèmes.

Différents rôles sont requis pour Proactive Customer Service Operations en fonction des tâches que vous effectuez.

Certaines tâches s'appliquent uniquement si vous utilisez l'intégration Gestion des événements sur CSM Agent Workspace ou l'interface Now Platform. Ils sont notés en haut de chaque tâche.

Rôles requis

Rôle	Tâches
evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator **Remarque :** Ces rôles s'appliquent uniquement si vous utilisez l'intégration avec Gestion des événements.	Créez des alertes et des tickets proactifs à partir d'alertes.
sn_customerservice_agent	Proposez des tickets proactifs en tant que candidats de tickets principaux, travaillez sur des tickets proactifs et fermez-les.
sn_customerservice_manager	Examinez et acceptez un ticket proactif comme ticket principal et créez des tickets enfants. Associez les pannes à des tickets ou créez une panne pour un ticket. Suivez les indicateurs clés de performance (KPI) afin de comprendre le degré de proactivité des équipes pour identifier et communiquer les problèmes ayant une incidence sur les clients. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Proactive Customer Service - Avancé.
sn_majorissue_mgt.major_issue_manager	Créez des tickets proactifs. Examinez et acceptez des tickets proactifs comme tickets principaux et créez des tickets enfants. Associez les pannes à des tickets ou créez une panne pour un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Afficher la base d'installation dans Espace de travail configurable de CSM
- Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal
- Créer un ticket pour une base d'installation à partir de la page d'accueil de Customer Service
- Afficher les informations sur les produits vendus dans Espace de travail configurable de CSM

Créer un ticket proactif à partir d'une alerte

Créez un ticket pour la base d'installation d'un client affectée par une alerte afin d'anticiper les problèmes des clients et de les traiter de manière proactive.

Avant de commencer

Rôle requis : evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique uniquement si vous utilisez l'intégration Gestion des événements sur CSM Agent Workspace ou l'interface Now Platform.

Un ticket proactif est un ticket créé pour le compte des clients dont la base d'installation est directement affectée par une alerte. Vous pouvez ouvrir un ticket proactif manuellement ou via l'automatisation. Les agents du service client travaillent ensuite sur les tickets. Depuis le formulaire Alerte, vous pouvez également suivre les éléments de base d'installation affectés par l'alerte.

Si la règle **Créer un ticket proactif** est activée, un ticket est créé automatiquement lorsqu'un incident est créé à partir d'une alerte et que le système a déterminé que des éléments de base d'installation de clients externes sont affectés. Pour plus d'informations, consultez Activer une règle d'alerte pour créer automatiquement un ticket proactif à partir d'une alerte.

ITOM Event Management calcule les services (CI) impactés par une alerte et remplit la table em_impacted_ci_table avec les services impactés (CI) et le CI d'alerte sur l'alerte donnée.

La liste connexe Base d'installation affectée du formulaire d'alerte affiche les éléments de base d'installation qui sont liés aux services impactés (CI).

Le bouton **Actualiser les éléments de base d'installation affectés** du formulaire d'alerte recalcule les services impactés (CI) et met à jour la table em_impacted_ci_table et les éléments de base d'installation affectés en fonction des derniers changements. Pour plus d'informations, consultez Calcul de l'impact de l'alerte .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent** > **Listes** > **Toutes les alertes**.
2. Cliquez sur l'alerte pour laquelle vous souhaitez créer un ticket.
3. Pour suivre les éléments de base d'installation affectés par l'alerte, cliquez sur **Actualiser les éléments de base d'installation affectés**.
   Ces éléments sont répertoriés dans la liste connexe Éléments de base d'installation affectés du formulaire d'alerte. La liste **Éléments de base d'installation affectés** n'est pas mise à jour automatiquement. Vous devez donc actualiser les éléments de base d'installation chaque fois que vous ouvrez une alerte.
4. Cliquez sur **Créer un ticket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si l'option **Créer un ticket** n'est pas affichée, cliquez sur **...**

5. Renseignez le champ **Brève description** et les autres champs selon vos besoins.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un ticket proactif est créé et le numéro de ticket est ajouté au champ **Ticket** du formulaire d'alerte.

   La priorité du ticket est définie en fonction de la sévérité de l'alerte. Les agents du service client peuvent alors agir en conséquence.

Priorité du ticket basée sur la gravité de l'alerte

Gravité de l'alerte	Priorité du ticket
Critique	Critique
Majeure	Élevé
Mineure	Modéré
Warning	Faible
Info	Faible

Gérer un ticket proactif créé à partir d'une alerte

Travaillez sur un ticket proactif et résolvez-le comme vous le feriez avec d'autres tickets du service client.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_customerservice_agent
- evt_mgmt_admin et evt_mgmt_operator ont un accès en lecture seule aux tickets créés à partir d'alertes et peuvent ajouter des notes de travail selon les besoins.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique uniquement si vous utilisez l'intégration Gestion des événements sur CSM Agent Workspace ou l'interface Now Platform.

Examinez les tickets proactifs créés à partir d'alertes à l'aide d'Agent Workspace. Identifiez les clients, leurs éléments de base d'installation correspondants affectés par le problème à l'origine de l'alerte, ainsi que l'intégrité du service pour chaque élément de base d'installation affecté. Selon le nombre de clients concernés, vous pouvez proposer un ticket proactif comme ticket principal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent** > **Listes** > **Tickets**.
   Vous pouvez également accepter un ticket proactif depuis votre boîte de réception Agent Workspace.
2. Cliquez sur le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir du formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket

Action	Description
Cliquer sur **Rafraîchir l'intégrité de la base d'installation**	Mettez à jour l'état de l'intégrité des éléments de base d'installation affectés pour afficher l'état du service en temps réel des éléments de base d'installation du compte. **Remarque :** pour que cette action d'interface utilisateur s'affiche, un compte doit être affecté au ticket et au moins un élément de base d'installation doit être joint au ticket ou au compte.
Cliquer sur **Éléments de base d'installation affectés**	Affichez les comptes et leurs éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte. Si cette option ne s'affiche pas, cliquez sur **Autres**.
Cliquer sur **Ajouter** ou **Supprimer**	Ajoutez ou supprimez un élément de base d'installation affecté.
Cliquer sur **Détails**	Affichez le produit vendu associé au ticket ainsi que l'alerte à partir de laquelle le ticket a été créé.
Cliquer sur **Proposer un ticket principal**	Proposez un ticket principal lorsque plusieurs clients sont affectés. **Remarque :** Si vous ne voyez pas cette option, cliquez sur l'icône Plus •••

4. Résolvez et fermez les tickets proactifs de la même manière que les autres tickets de Customer Service Management.

Remarque : si une alerte est fermée, un ticket n'est pas automatiquement fermé.

Information associée

Proposer un ticket comme candidat de ticket principal

Fermer un ticket du service client

AWA pour CSM

Examiner et accepter un ticket proactif comme ticket principal

Examinez et acceptez les tickets proactifs comme des tickets principaux en utilisant le processus de gestion des problèmes majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager ou sn_customerservice_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accédez à la **Gestion des problèmes majeurs** > **Candidats**.
3. **Facultatif :** Cliquer sur **Informations sur le ticket principal** > **Clients affectés** pour afficher la liste générée automatiquement des clients affectés par le problème.
4. **Facultatif :** Cliquez sur **Créer des tickets enfants** pour créer un ticket enfant pour chaque client affecté.
5. Acceptez ou rejetez le ticket proactif comme ticket principal.
6. Suivez le processus de gestion des problèmes majeurs pour résoudre le ticket proactif.

Remarque :
si le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management est activé, votre administrateur système peut avoir configuré des workflows pour automatiser la création de tickets principaux en fonction du nombre de comptes affectés par un problème. Si votre administrateur système a configuré des workflows, les tickets principaux sont créés à l'état **Accepté**, **Proposé** ou **Créé** en fonction des paramètres. Si l'état est **Accepté**, les tickets enfants sont créés automatiquement.

Information associée

Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs

Créer un ticket principal

Créer un candidat de ticket principal

Approuver ou rejeter un candidat de ticket principal

Créer des tickets enfants pour un ticket principal

Suivre l'intégrité du service des éléments de base d'installation dans Agent Workspace

Suivez l'état opérationnel des éléments de base d'installation appartenant à un compte afin de mieux corréler les problèmes des clients et de fournir des réponses plus rapidement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'état de l'intégrité du service vous donne une visibilité sur l'intégrité du service des éléments de base d'installation d'un client. L'état de l'intégrité du service est basé sur la sévérité des services affectés qui sont surveillés dans le Centre d'opérations réseau. Actualisez l'état de l'intégrité du service sur les formulaires de compte et de ticket afin d'accéder en temps réel à l'état de l'intégrité des éléments de base d'installation.
En tant qu'agent du service client, vous pouvez consulter l'état de l'intégrité du service des éléments de base d'installation dans un ticket ou un compte client.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accéder à **Listes**.
3. Cliquez sur un compte ou un ticket.
4. Pour actualiser l'état de l'intégrité des éléments de base d'installation sur les formulaires de compte et de ticket, cliquez sur **Rafraîchir l'intégrité de la base d'installation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour afficher l'état de l'intégrité d'un élément de base d'installation sur le formulaire de compte, cliquez sur la liste connexe **Éléments de base d'installation**.
6. Pour afficher l'état de l'intégrité d'un élément de base d'installation affecté sur le formulaire de compte, cliquez sur la liste connexe **Éléments de base d'installation affectés**.

Information associée

État de l'intégrité du service pour la base d'installation

Associer une panne à un ticket principal

Associez une panne à un ticket principal pour tenir les clients informés de tout problème affectant leurs éléments de base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des pannes sont présentes au niveau des services (CI) sur des éléments de base d'installation liés à un ticket, un message s'affiche en haut de l'écran. Examinez les pannes et ajoutez-les au ticket pour informer les clients et les tenir au courant de tous les problèmes qui pourraient affecter leurs éléments de base d'installation.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accédez à la **Gestion des problèmes majeurs** > **Tout**.
3. Sélectionnez le ticket principal auquel vous souhaitez ajouter des pannes.
4. Dans la liste connexe **Pannes** , sélectionnez **Modifier**.
   Un filtre affiche les pannes. Seules les pannes liées à au moins un des services (CI) pour les éléments de base d'installation du ticket sont affichées. Dans ce cas, un CI est généralement un service utilisé par le client.
5. Ajoutez les pannes que vous souhaitez associer au ticket.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   - La panne est associée au ticket et les notes de travail sont mises à jour en conséquence.
   - Les agents du service client peuvent consulter les pannes pour un ticket dans la liste connexe Pannes.

Créer une panne à partir d'un ticket principal

Créez une panne à partir d'un ticket principal pour tenir les clients informés de tout problème affectant leurs éléments de base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il n'y a aucune panne, vous pouvez également créer des pannes directement à partir d'un ticket principal pour informer les clients affectés.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accédez à **Gestion des problèmes majeurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez un ticket principal ou sélectionnez un ticket principal existant sans panne associée.
4. Sélectionnez **Créer une panne**.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez créer une panne à partir d'un ticket que si aucune panne n'y est déjà associée et qu'au moins un élément de base d'installation affecté est associé au ticket. Vous ne pouvez pas créer de panne sur un ticket enfant.

5. Renseignez les champs du formulaire Panne comme il convient.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Tous les services (CI) associés aux éléments de base d'installation dans le ticket sont associés à la panne en tant que **CI affectés**.

Suivre les pannes pour les éléments de base d'installation

Affichez les pannes associées à un ticket pour tenir les clients informés de tout problème affectant leur base d'installation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pannes peuvent être suivies à l'aide des tickets proactifs et des tickets signalés par les clients.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Cliquez sur **Listes**.
3. Cliquez sur un ticket proactif.
4. Cliquez sur la liste connexe Pannes pour afficher toutes les informations sur les pannes liées au ticket.

> **Remarque :**
> si la liste connexe Pannes ne s'affiche pas, cliquez sur **Autres**.

Utiliser Task Intelligence for Customer Service

Utilisez les fonctionnalités Intelligence des tâches pour créer des modèles de prédiction et de sentiment de champ, examiner et soumettre les valeurs extraites par Intelligence documentaire et examiner l'historique des analyses et des prédictions d'Intelligence des tâches.

Utilisez la Task Intelligence Admin Console pour créer des modèles et des cas d'utilisation d'Intelligence documentaire :

- Créer un modèle pour prédire les champs d'enregistrement
- Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets
- Créer un modèle pour détecter la langue du ticket
- Créer un cas d'utilisation d'Intelligence documentaire

Vous pouvez également utiliser les fonctionnalités Intelligence des tâches pour effectuer les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Examiner et soumettre les valeurs prédites par Document Intelligence
- Afficher l'analyse Task Intelligence
- Afficher l'historique des prédictions Task Intelligence

Informations connexes

Pour plus d’informations sur Intelligence des tâches pour Customer Service, consultez les rubriques suivantes :

- Task Intelligence pour le service clientèle
- Configurer Task Intelligence for Customer Service

Examiner et soumettre les valeurs prédites par Document Intelligence

Les agents peuvent extraire, valider et mettre à jour les valeurs clés à partir de pièces jointes valides dans le ticket à l'aide de l'interface Document Intelligence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La définition de tâche inclut un mode d’extraction qui détermine la façon dont le système gère les valeurs extraites : traitement direct, remplissage automatique ou recommandations. Quel que soit le mode d’extraction, les agents peuvent afficher les pièces jointes valides dans l’interface Intelligence documentaire et confirmer ou corriger les valeurs.

Procédure

1. Ouvrez un ticket dans l'Espace de travail configurable CSM.
2. Sélectionnez **Examiner dans IntelDoc** pour ouvrir l’espace de travail Intelligence documentaire dans un onglet distinct et afficher les pièces jointes et les valeurs extraites.
   Dans cet onglet :
   - Les pièces jointes apparaissent dans la liste des pièces jointes sur le côté gauche de l'onglet.
   - Une image de la pièce jointe sélectionnée apparaît au centre de l'onglet.
   - Les champs extraits apparaissent dans une liste sur le côté droit de l'onglet.
3. Sélectionnez une pièce jointe pour afficher une image de cette pièce jointe au centre de l'onglet.
4. Examinez les champs extraits et confirmez ou corrigez les valeurs.
   a. Si une valeur pour un champ est correcte, sélectionnez dans le champ et appuyez sur Entrée pour confirmer.
   Les valeurs confirmées ont une coche bleue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Si une valeur pour un champ n’est pas correcte, sélectionnez dans le champ, sélectionnez la valeur correcte dans la liste déroulante, puis appuyez sur Entrée.

c. Si une valeur pour un champ n’est pas correcte et que la valeur correcte n’apparaît pas dans la liste déroulante, sélectionnez le bouton Actions supplémentaires en regard du champ, puis sélectionnez **Manquant dans ce document**.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour ajouter ces valeurs aux champs du formulaire Ticket.

Afficher l'analyse Task Intelligence

Affichez le tableau de bord d’analyse Intelligence des tâches pour CSM pour surveiller les performances du modèle au fil du temps, suivre la valeur commerciale et voir les prédictions que vos agents ont utilisées ou non.

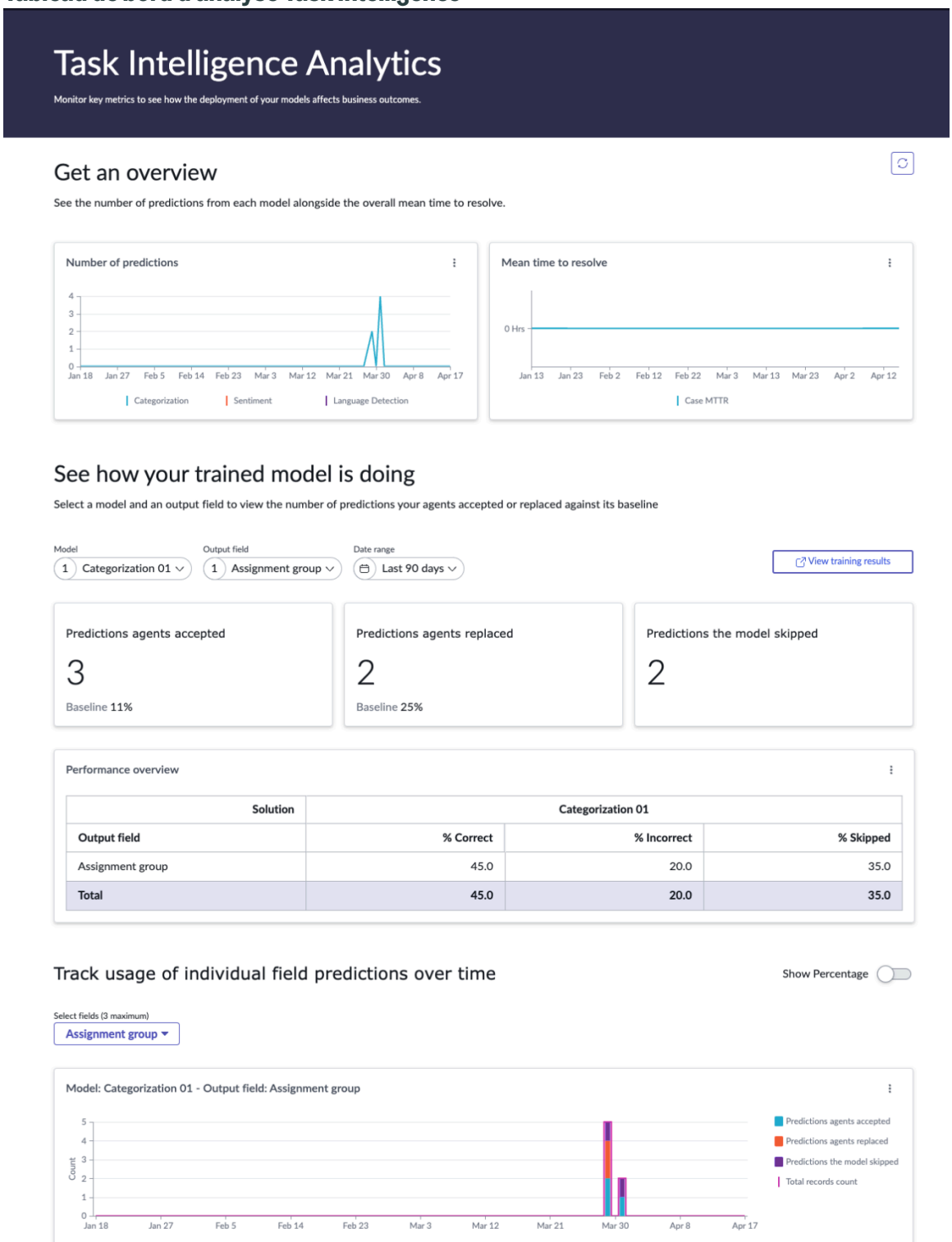
Le tableau de bord utilise des représentations visuelles pour vous fournir une vue d’ensemble des performances de chaque modèle. Vous pouvez afficher le nombre de prédictions de chaque modèle et le temps moyen global nécessaire pour résoudre les tickets dans votre organisation.

L’exemple suivant montre les sections Obtenir une vue d’ensemble et Voyez comment votre modèle formé effectue dans le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord d'analyse Task Intelligence



Traduction automatique

Obtenir une vue d'ensemble

Le tableau de bord contient des représentations visuelles qui vous fournissent la valeur commerciale du modèle.

Nombre de prédictions

Le graphique linéaire indique le nombre de prédictions correctes que les agents ont acceptées au fil du temps pour tous les modèles de catégorisation combinés. Si les modèles de sentiment et de langue sont activés, les prédictions correctes pour ces modèles s'affichent également. À mesure

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que le modèle continue d'apprendre, il peut augmenter le nombre de prédictions acceptées par les agents.

Délai moyen de résolution (MTTR)

Le graphique linéaire indique la durée moyenne nécessaire pour résoudre les tickets au fil du temps. Plus le modèle fait de prédictions, plus le MTTR devrait diminuer, car les prédictions aident vos agents.

La page Analyse de Task Intelligence comprend les données suivantes sur les champs prévus et leur impact sur votre entreprise :

- Nombre de champs prédits.
- Nombre de prédictions que les agents ont utilisées.
- Nombre de prédictions que les agents ont changées.

Voyez comment fonctionne votre modèle formé

Le tableau de bord utilise des représentations visuelles pour vous aider à surveiller l'utilisation des prédictions par le modèle au fil du temps. En sélectionnant un modèle et un champ de sortie spécifiques, vous pouvez afficher le nombre de prédictions qui ont été acceptées ou remplacées par l'agent et les comparer à la base de référence.

Prédictions acceptées par les agents

Le widget affiche les prédictions correctes que vos agents ont utilisées au fil du temps au cours de la gestion des tickets. Si ce nombre est à la baisse, envisagez d'entraîner à nouveau votre modèle.

Prédictions remplacées par les agents

Le widget affiche les prédictions incorrectes que vos agents ont supprimées au fil du temps au cours de la gestion des tickets. Si ce nombre est à la hausse, envisagez d'entraîner à nouveau votre modèle.

Prédictions ignorées par le modèle

Le widget affiche le nombre de prédictions qui ont été ignorées par le modèle en fonction du modèle, du champ de sortie et de la sélection de la plage de dates.

Vue d'ensemble des performances

La table Vue d'ensemble des performances affiche les valeurs moyennes, en pourcentage, pour les données correctes, incorrectes et ignorées pour chaque combinaison de modèle et de champ de sortie.

Suivre l'utilisation des prédictions de champ individuelles au fil du temps

Le graphique à barres suit l'utilisation des prédictions de champ individuelles au fil du temps. Chaque barre du graphique affiche trois composants, à savoir les prédictions acceptées, les prédictions remplacées et les prédictions qui ont été ignorées par le modèle. Un cadre rouge autour de chaque barre représente le nombre total d'enregistrements pour chaque jour. Pour comparer des composants spécifiques, accédez aux légendes et désélectionnez celles que vous ne souhaitez pas inclure afin d'avoir une comparaison plus personnalisée et ciblée en fonction des préférences utilisateur. Par défaut, la vue affiche le nombre de prédictions. Toutefois, vous avez la possibilité de passer à la vue en pourcentage en activant l'option **Afficher le pourcentage** . Dans la vue en pourcentage, vous pouvez également accéder aux informations sur la base de référence qui a été remplacée et acceptée et qui est dérivée des données de formation. Cette option vous permet d'obtenir des aperçus des performances du modèle avec la base de référence.

Suivre l'utilisation des prédictions du modèle au fil du temps

L'histogramme surveille l'utilisation du modèle au fil du temps et est similaire à l'histogramme dans les données « Suivre l'utilisation des prédictions de champ individuelles au fil du temps ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les sélections de champs permettent aux utilisateurs de comparer des prédictions au fil du temps sur un maximum de trois champs.

Remarque :

- Lorsque vous actualisez la page, les configurations, la sélection de modèle, les champs, le type d'utilisation et la sélection d'activation/de désactivation Afficher le pourcentage sont conservés.
- Les options de champ Modèle et Sortie prennent en charge la fonctionnalité de sélection multiple afin que vous puissiez comparer le nombre moyen d'enregistrements de formation et analyser la façon dont vos agents utilisent les prédictions de différents modèles. Lorsque plusieurs modèles sont sélectionnés, la section Comparer la façon dont les agents ont utilisé les prédictions des modèles permet à vos agents de comparer les modèles sélectionnés sur différents types d'utilisation. Le graphique prend également en charge le basculement entre le nombre et le pourcentage. Il affiche également les bases de référence pour les prédictions acceptées et remplacées lorsque vous utilisez le modèle de pourcentage.

Utiliser l'analyse Task Intelligence

Accédez à la **Tout** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Surveillance** pour accéder à la page Analyse de Task Intelligence.

Vous pouvez afficher les analyses pour tous vos modèles ou pour chaque modèle individuel. Pour sélectionner un modèle, effectuez les actions suivantes :

1. Sélectionnez **Modèle** pour accéder aux analyses d'un modèle individuel.
2. Sélectionnez un modèle dans la liste des modèles qui ont été créés à partir de Task Intelligence Admin Console.
3. Sélectionnez **Appliquer**.

Pour effacer le modèle sélectionné, sélectionnez **Modèle** , puis **Effacer**.

Afficher l'historique des prédictions Task Intelligence

Affichez les détails des prédictions historiques dans la table Résultat de prédiction [ml_predictor_results].

La table Résultat de prédiction comprend des entrées pour chaque résultat de prédiction, y compris la langue prédite, les valeurs prévues et réelles, ainsi que la fiabilité des prédictions. Vous pouvez utiliser les données de cette table pour suivre les performances du modèle.

Remarque :

Les enregistrements sont créés dans la table Résultat de prédiction, quel que soit le comportement de prédiction du modèle, y compris le comportement de test qui n'ajoute pas de valeurs de prédiction au ticket.

Afficher des données de prédiction

Accédez à la **Tout** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Historique** pour afficher la liste des résultats de prédiction.

Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent accéder au module **Historique** :

- Administrateur Task Intelligence [sn_csm_ml_task.ti_admin]
- Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le commentaire de catégorisation capture les valeurs lorsque l'état d'un ticket passe à Fermé. Il capture ces valeurs si :

- La catégorisation des tickets est active.
- La valeur de champ prédite est différente de la valeur de champ du ticket.

Les commentaires de catégorisation fonctionnent pour les solutions de catégorisation d'enregistrements et pour les solutions avec et sans pièces jointes. Les solutions de catégorisation des e-mails sont entraînées à l'aide des données de la table E-mail [sys_email]. Les solutions de catégorisation des tickets sont entraînées à l'aide des données de la table Ticket [sn_customerservice_case] ou des tables qui complètent la table Ticket. Les solutions de catégorisation des interactions sont formées à l'aide des données de la table Interaction [interaction].

Les commentaires de catégorisation sont déclenchés par un flux.

- Lorsque des informations sur l'e-mail sont utilisées pour la prédiction, les valeurs d'entrée finales restent vides.
- Lorsque des informations sur la pièce jointe sont utilisées pour la prédiction, les sys_ids de pièces jointes ne sont pas inclus dans les valeurs d'entrée finales.

Les commentaires de catégorisation stockent les valeurs suivantes dans la table des résultats de prédiction :

- Nom de la valeur de sortie prévue
- Noms des valeurs d'entrée prévues
- Valeur de sortie prévue
- Valeurs d'entrée prévues
- Valeur d'entrée finale
- Valeur de sortie finale
- Fiabilité prévue (pourcentage)

Si les valeurs d'un ticket ont été prédites à l'aide d'une solution de catégorisation des e-mails :

- La valeur d'entrée finale reste vide, car il n'est pas prévu que l'agent modifie les valeurs de l'e-mail, telles que l'objet et le corps.
- La valeur finale de la valeur de sortie prévue est stockée dans la valeur de sortie finale une fois le ticket fermé.

Si les valeurs d'un ticket ou d'une interaction ont été prévues à l'aide d'une solution de catégorisation d'enregistrements :

- Les valeurs des champs définis dans les noms de valeurs d'entrée prédites sont stockées dans la valeur d'entrée finale.
- La valeur finale de la valeur de sortie prévue est stockée dans la valeur de sortie finale une fois le ticket fermé.

Réponses aux sentiments des e-mails

Les entrées en double peuvent être publiées dans la table Résultat de prédiction pour les réponses aux sentiments par e-mail. Pour éviter ces entrées en double, désactivez l'action sur `Predict Sentiment for Cases` e-mail entrant. Pour plus d'informations, voir Actions sur e-mail entrant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher la prédiction sur le changement de champ

Les agents peuvent utiliser Task Intelligence pour prédire les valeurs des champs configurés avant et après la création d'un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un ticket ou après sa création, la fonctionnalité Intelligence des tâches prédit les valeurs des champs configurés en fonction de la description brève ou de la description.

Remarque :

- Si vous mettez à jour le ticket, les valeurs de ces champs ne sont pas prédites à nouveau.
- La prédiction d'affichage sur le changement de champ est également disponible pour les enregistrements d'interaction.

Procédure

1. Créez un ticket.
2. Saisissez les informations dans le champ **Description brève** ou **Description** , puis passez au champ suivant.
   Sur la base de ces informations, le système prédit les valeurs des champs configurés sans enregistrer le formulaire de ticket.

   Remarque :
   si le système ne peut pas prédire les valeurs en fonction de la brève description, ces champs restent vides.

3. **Facultatif :** Modifiez les valeurs dans les champs prédits si nécessaire ou saisissez des valeurs pour les champs dans lesquels Intelligence des tâches a ignoré la prédiction.

   (Optional) Le système ne remplace pas les valeurs saisies par l'utilisateur dans les champs prédits.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les données sont enregistrées dans l'enregistrement et conservées dans la table de prédictions. Un message s'affiche pour indiquer que les champs ont peut-être été modifiés et l'invite à enregistrer les prédictions révisées.

Afficher des recommandations de tickets similaires

La fonctionnalité de recommandation de tickets similaires permet aux agents du service clientèle de trouver rapidement des tickets similaires susceptibles de fournir des informations utiles sur un cas en cours. Cette fonctionnalité peut également fournir des recommandations sur les tickets qui peuvent être liés à des problèmes majeurs.

En effectuant une recherche contextuelle basée sur la brève description d'un ticket, le système génère une liste d'enregistrements similaires. Les agents disposent ainsi d'une liste de tickets similaires au ticket actuel. Ces tickets similaires peuvent fournir des détails utiles ou des informations de résolution pour le cas en cours. Intelligence des tâches peut également suggérer des problèmes majeurs potentiels et des tickets principaux.

Avec la fonctionnalité de recommandation de tickets similaires, les agents du service clientèle peuvent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifier des tickets similaires au ticket actuel.
- Copiez les notes de résolution des tickets résolus dans le ticket actuel.
- Lier le ticket actuel à un ticket similaire.
- Affichez une liste des tickets ouverts et résolus similaires au ticket actuel et soumettez le ticket actuel en tant que candidat de ticket principal. Trois tickets ouverts et résolus similaires sont affichés dans la liste des résultats.
- Affichez un ou plusieurs tickets principaux similaires, qui s'affichent en premier dans la liste des résultats. Les agents peuvent utiliser une action disponible et lier le ticket actuel comme enfant à un ticket principal.

Lorsque vous utilisez ces modèles de similarité dans l'espace de travail, l'agent peut ouvrir un enregistrement de ticket, sélectionner l'onglet **Recommandations** dans le panneau latéral contextuel, puis sélectionner le sous-onglet **Actions suggérées** pour afficher les éléments suivants :

- Une pour proposer un ticket principal et une pour une carte de ticket principal similaire (si activée).
- Jusqu'à trois cartes de ticket ouvert similaires (le nombre de cartes affichées est configurable par le client).
- Jusqu'à trois cartes de tickets résolus similaires (le nombre de cartes affichées est configurable par le client).

Ordre des cartes affichées dans Actions suggérées :

- Ticket principal similaire (s'il existe un ticket principal)
- Proposer un ticket principal
- Tickets résolus similaires
- Tickets ouverts similaires

Actions sur les cartes :

- Proposer un ticket principal : le ticket actuel est proposé comme un problème majeur.
- Copier les notes de résolution : copie les nœuds de résolution d'un ticket similaire vers le ticket en cours (ne copie pas le code de résolution).
- Lier le ticket : le ticket actuel est lié en tant qu'enfant du ticket similaire.

Tout changement apporté au ticket actuel et enregistré déclenchera une actualisation des recommandations, en recherchant à la fois les recommandations nouvelles et obsolètes.

Modules d'extension : la configuration de la fonctionnalité de recommandation de ticket similaire est incluse dans le module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice). La fonctionnalité de recommandation de ticket similaire dépend de la Gestion des problèmes majeurs : activez le module d'extension Gestion des problèmes majeurs (com.sn_majorissue_mgt).

Pour plus d'informations, voir Actions d'utilisateur pour les tickets similaires

Utiliser Décisions guidées dans les playbooks pour résoudre les tickets

En tant qu'agent, parcourez l'arborescence de décision d'un playbook pour faciliter la résolution d'un ticket et obtenir des recommandations sur les prochaines étapes possibles de la résolution du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une arborescence de décision présente une série de questions auxquelles vous pouvez répondre et fournir des entrées si nécessaire. L'arbre de décision évalue vos réponses et fournit la prochaine série de questions ou vous donne des conseils sur la marche à suivre. Par exemple, vous pouvez joindre un article de la base de connaissances ou proposer une solution à un client pour aider à résoudre un problème.

Selon le contexte de l'affaire sur laquelle vous travaillez, les arborescences de décision apparaissent dans des playbooks dans ou en tant qu'action recommandée dans Espace de travail configurable de CSMEspace de travail configurable de CSM. Pour plus de détails sur l'utilisation des actions recommandées, consultez Utilisation Décisions guidées dans les actions recommandées pour résoudre les tickets.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Ouvrez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Playbook**.
4. Parcourez une arborescence de décision en fournissant des entrées et en passant à l'ensemble de questions suivant ou précédent, ou en rejetant le flux de l'arborescence de décision.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet Afficher mes réponses, sélectionnez l'icône Modifier icône) en regard du nœud pour modifier votre sélection ou la valeur saisie.
6. Sélectionnez le bouton d'action ou ignorez les conseils finaux.
   La liste des activités est mise à jour avec l'action effectuée.

Utilisation Décisions guidées dans les actions recommandées pour résoudre les tickets

En tant qu'agent, parcourez une action recommandée de type arbre de décision pour aider à résoudre un ticket et obtenir des recommandations sur les prochaines étapes possibles de la résolution du ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une arborescence de décision présente une série de questions dans le panneau latéral contextuel auxquelles vous pouvez répondre et fournir des entrées si nécessaire. L'arbre de décision évalue vos réponses et fournit la prochaine série de questions ou vous donne des conseils sur la marche à suivre. Par exemple, vous pouvez joindre un article de la base de connaissances ou proposer une solution à un client pour aider à résoudre un problème.

Selon le contexte du ticket sur lequel vous travaillez, une arborescence de décision peut être affichée sous forme de Actions recommandées carte dans le panneau latéral contextuel du Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM**.
2. Ouvrez un ticket de service client sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'icône Actions recommandées (dans le panneau latéral contextuel.
   Selon le contexte du cas, le panneau latéral peut afficher Actions recommandées des cartes pour les conseils et les arborescences de décision.
4. Examinez les Actions recommandées cartes et déterminez si vous souhaitez sélectionner une action recommandée dotée d'une arborescence de décision.
   - Pour accepter une recommandation, sélectionnez le bouton d'action sur la carte.
   - Pour supprimer une recommandation du panneau latéral contextuel, sélectionnez **Dismiss** (Rejeter) sur la carte.

     La carte de recommandation passe de l'onglet **Actuel** à l'onglet **Historique**.
5. Parcourez une arborescence de décision en fournissant des entrées et en passant à l'ensemble de questions suivant ou précédent, ou en rejetant le flux de l'arborescence de décision.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet Afficher mes réponses, sélectionnez l'icône Modifier icône) en regard du nœud pour modifier votre sélection ou la valeur saisie.
7. Sélectionnez le bouton d'action pour appliquer la résolution ou effectuer l'action proposée.
8. **Facultatif :** Continuez à examiner les Actions recommandées cartes et acceptez-les ou les rejetez selon les besoins pour résoudre le problème.

Utilisation de l'application Actions recommandées

Via l'application Actions recommandées , utilisez les actions recommandées de guidage de type et l'arborescence de décision guidée dans votre espace de travail pour résoudre rapidement les tickets. Utilisez la recommandation de champ pour obtenir des recommandations sur les valeurs de champ. Utilisez l'option Recherche IA pour rechercher les ressources pertinentes à partir de diverses sources.

Actions recommandées

Les actions recommandées s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel de votre espace de travail. Selon le type d'enregistrement ouvert, ces cartes contiennent des informations permettant de trouver le chemin de résolution le plus rapide, ce qui réduit le temps consacré à la recherche et à la collecte d'informations provenant de différentes sources.

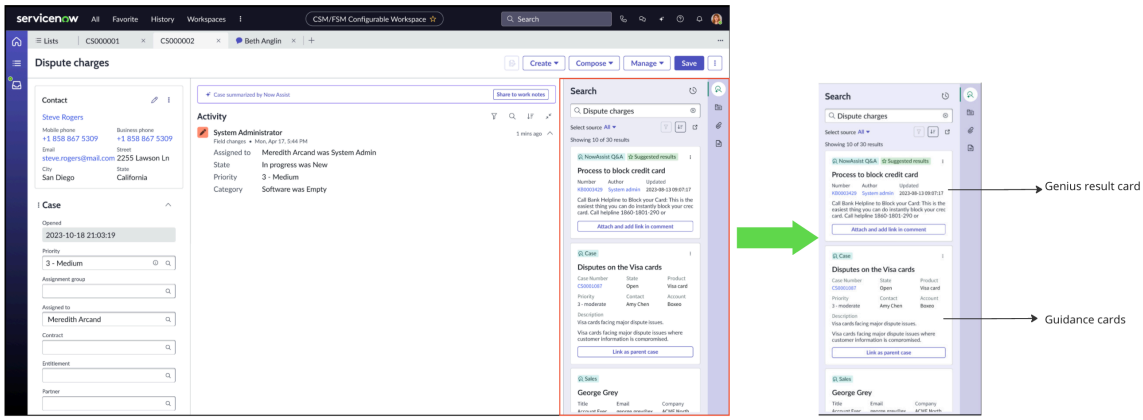
Vous pouvez effectuer trois types d'actions :

- **Conseils** : une action qui peut être effectuée ou des informations utiles à partager.
- **Arborescence de décision** : flux guidé à suivre qui vous guide à travers une série de questions qui vous aident à déterminer l'action appropriée.
- **Recommandations de champs** : valeurs recommandées à utiliser pour les champs de l'enregistrement. Les valeurs de champ recommandées sont renseignées automatiquement ou affichées sous forme de messages sous les champs pour les nouveaux enregistrements. Les valeurs de champ recommandées sont affichées sous forme de messages uniquement sous les champs des enregistrements existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes des actions recommandées dans un espace de travail



Les cartes d'actions recommandées affichent les informations suivantes :

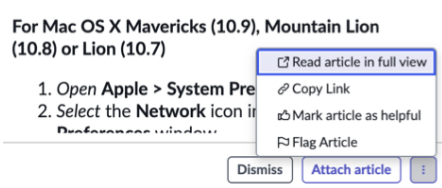
- Conseil décrivant brièvement la recommandation.
- Aperçu qui affiche un bref résumé de l'action recommandée, qui peut inclure une image et des liens vers des articles utiles.
- Options pour accepter ou ignorer l'action.

Lorsque plusieurs cartes sont affichées, elles sont organisées en fonction de la valeur d'ordre définie lors de leur création.

Actions primaires et secondaires

La recommandation que vous sélectionnez détermine ce qui est affiché ensuite dans le panneau latéral contextuel ou le sous-onglet et la façon dont l'enregistrement est mis à jour. Certaines actions impliquent une seule sélection qui est effectuée immédiatement, comme **Reconnaître**, **Joindre et Ajouter un lien dans les commentaires**. D'autres actions peuvent avoir des actions secondaires que vous pouvez activer après avoir sélectionné l'action primaire dans la carte. Le tableau suivant explique quelques actions primaires et secondaires.

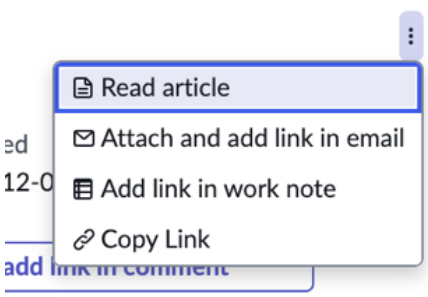
Actions recommandées

Action primaire	Action secondaire	Nom du conseil
Sélectionnez **Afficher et joindre l'article** pour ouvrir l'article de la base de connaissances dans le panneau latéral pour révision.	Sélectionnez des actions secondaires, telles que **Rejeter** pour annuler la recommandation ou **Joindre l'article** pour le joindre au ticket, ou sélectionnez une option dans l'icône Actions supplémentaires (⋮).  Sélectionnez Retour pour revenir à la liste des cartes recommandées.	Examiner et joindre l'article

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions recommandées (suite)

Action primaire	Action secondaire	Nom du conseil
Sélectionnez **Joindre et ajouter un lien dans les commentaires** pour composer un commentaire et **publier des commentaires**.	Sélectionnez des actions secondaires dans le menu Actions supplémentaires ( **Remarque :** Les actions primaires et secondaires sont configurables.	Joindre et partager l'article

Actions recommandées processus

Actions recommandées

Élément	Description
Action en un seul clic	• Le conseil passe à l'état En cours ou Terminé. • Un message indique que l'action a été effectuée ou terminée. Le système met à jour l'enregistrement en conséquence. • La carte de recommandation sélectionnée passe de l'onglet **Actions recommandées** ou **Recherche** à **l'historique des actions**. La carte affiche l'action effectuée pour la recommandation et toutes les sorties, telles qu'un rapport de crédit et un score de crédit générés pour le client.
Action du panneau latéral ou du sous-onglet contextuel	• Lorsque le bouton d'action est sélectionné, le conseil ne passe pas à l'état En cours. Les autres utilisateurs peuvent toujours consulter ces conseils et agir en conséquence. • Lorsque le bouton d'action est sélectionné dans l'expérience détaillée, le conseil passe à l'état En cours ou Terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions recommandées (suite)

Élément	Description
	• Un message indique que l'action a été effectuée ou terminée. Le système met à jour l'enregistrement en conséquence. • La carte de recommandation sélectionnée passe de l'onglet **Actions recommandées** ou **Recherche** à **l'historique des actions**. **Remarque :** Pour les arborescences de décision guidée, lorsque le bouton d'aperçu est sélectionné, le conseil s'ouvre dans le panneau latéral et passe à l'état En cours.
Gestion des erreurs	Si une action se retrouve dans l'état d'erreur, ce qui suit se produit : • Une notification d'erreur s'affiche. Le système met à jour l'enregistrement en conséquence. • La carte affiche l'état d'erreur de la recommandation. • Lorsqu'elle est masquée, la carte passe à **l'historique des actions**.

Recommandations de champs

Les recommandations de champs sont des messages qui s'affichent sous les champs d'un formulaire ou qui renseignent automatiquement une valeur recommandée dans le champ. Par exemple, une recommandation de champ peut recommander un groupe d'affectation en fonction du texte de la brève description d'un ticket.

Vous pouvez lire la description de la recommandation et utiliser la valeur recommandée dans les champs.

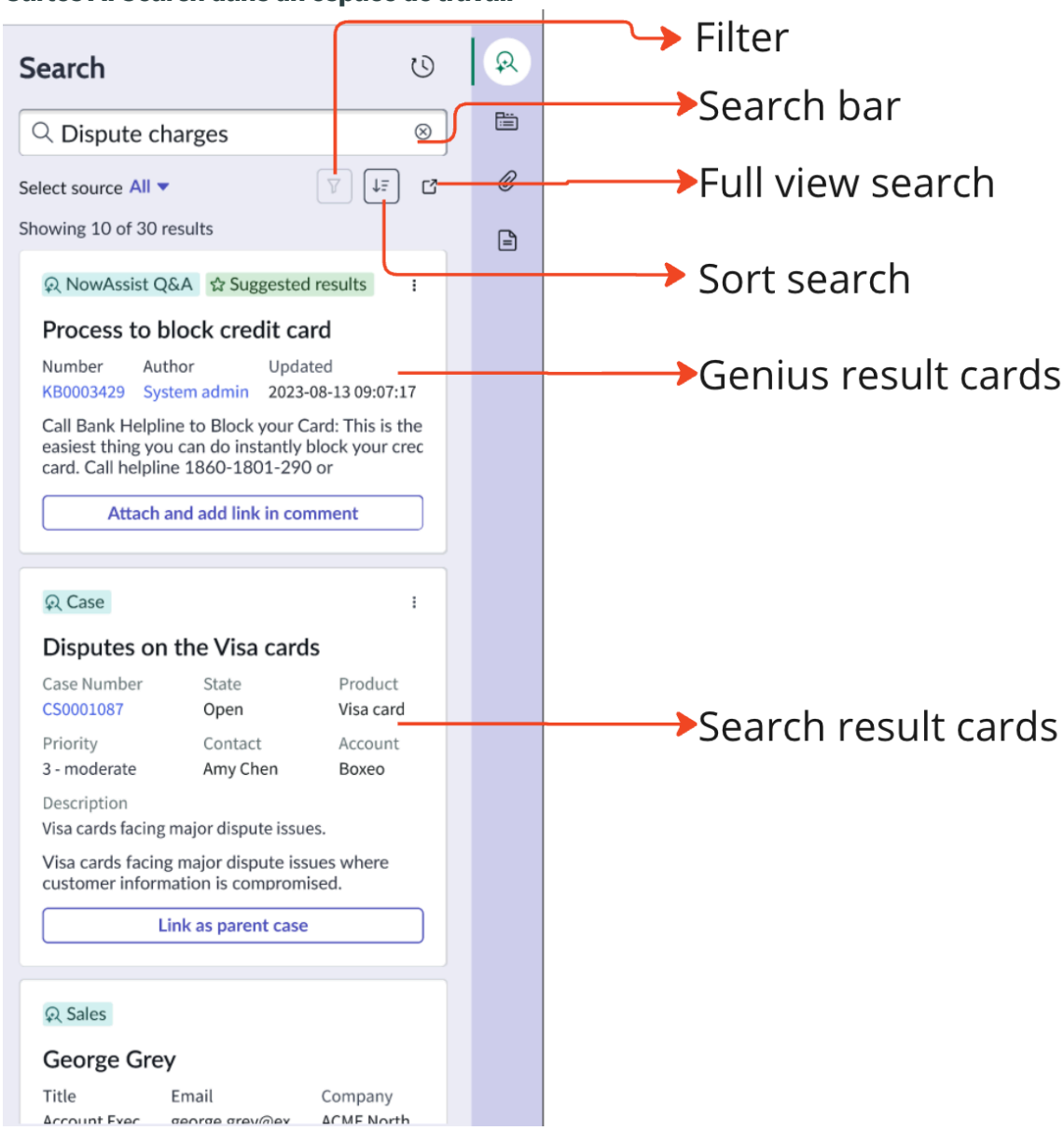
Recherche IA

La recherche IA vous permet de rechercher les ressources pertinentes pour résoudre des tickets ou des problèmes des clients. Selon la configuration Recherche IA, l'onglet Recherche IA affiche les résultats de recherche, les réponses aux résultats Genius ou les deux. Les résultats de la recherche IA s'affichent sous la forme de conseils que vous pouvez suivre. Les réponses de résultat Genius sont les réponses les plus pertinentes ou les premiers résultats de la requête de recherche, ainsi que l'action que vous pouvez effectuer directement à partir de la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes AI Search dans un espace de travail



Éléments sur les cartes AI Search

Élément	Description
Nombre de recherches	Affiche le nombre total de résultats de recherche correspondants. Les filtres de recherche affichent le nombre de résultats correspondants pour chaque source de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments sur les cartes AI Search (suite)

Élément	Description
	Remarque : Les résultats de recherche affichés et le nombre total de recherches peuvent varier en raison des autorisations de sécurité ou si le résultat de la recherche a déjà été exécuté. Les conseils exécutés sont déplacés vers **l'historique des actions** et reflétés dans le nombre total de recherches, mais les conseils exécutés n'apparaîtront pas dans les résultats de recherche.
Barre de recherche	Accepte la requête de recherche qui produit les résultats de recherche. Vous pouvez modifier cette requête de recherche et effectuer une nouvelle recherche pour afficher différents résultats.
Filtres de recherche	Affiche les options de filtre pour affiner les résultats de recherche par source de recherche.
Recherche en plein écran	Affiche les résultats de la recherche dans un nouveau sous-onglet avec une vue développée.
Trier les résultats de recherche	Trie les résultats de la recherche en fonction de l'option sélectionnée.
Cartes de résultats de recherche	Affiche l'icône de recherche, la source de recherche, le titre, les valeurs des champs de résumé et l'extrait de texte pour chaque résultat de recherche, avec les termes de requête de recherche mis en évidence dans les extraits de titre et de texte. Vous pouvez sélectionner un résultat pour afficher son enregistrement source dans son intégralité ou sélectionner l'action pour agir sur les conseils.
Cartes de résultats Genius	Affiche l'icône de résultat Genius, le titre, le résumé de la réponse et une action à effectuer sur la carte de résultat Genius. **Remarque :** Les cartes de résultats Genius n'affichent pas toujours un résumé de la réponse.
Afficher plus	Affiche davantage de résultats de recherche.

Utiliser Actions recommandées pour résoudre des tickets

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser Actions recommandées pour aider à résoudre les problèmes des clients et à résoudre les tickets rapidement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM**.
2. Ouvrez un enregistrement du service clientèle sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'icône Actions recommandées (dans le panneau latéral contextuel.
4. Sélectionnez l'onglet Actions recommandées.
   Selon le contexte d'enregistrement, des cartes pour les conseils, les arborescences de décision ou les deux sont affichées.
5. Examinez les Actions recommandées cartes et effectuez l'une des actions suivantes :

   a. Pour accepter une recommandation, sélectionnez le bouton d'action sur la carte.
   Le résultat dépend du type de recommandation :

Résultats d'actions recommandées

Recommandation sélectionnée	Description	Résultat
Arbre de décision	Un flux guidé présente une série de questions dans le panneau latéral contextuel auxquelles vous pouvez répondre pour obtenir le conseil approprié.	Une fois vos entrées terminées, le système fournit un conseil que vous pouvez sélectionner.
Conseil	Recommandation pour le traitement du ticket, par exemple : ▪ Afficher et joindre un article de la base de connaissances ▪ Joindre et ajouter un lien dans les commentaires ▪ Lire l'article ▪ Joindre et ajouter un lien dans l'e-mail ▪ Ajouter un lien dans la note de travail ▪ Copier le lien ▪ Soumettez une demande externe pour un élément, comme un rapport de crédit ou une demande de prêt. ▪ Créez une commande de travaux pour traiter le ticket.	Le système effectue l'action. Par exemple : ▪ Conseil d'article de la base de connaissances : l'article s'ouvre dans l'onglet **Actuel** du panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet pour examen. Vous pouvez ensuite choisir une action secondaire pour le traitement du ticket. ▪ Conseil de demande externe : un sous-onglet s'ouvre dans l'enregistrement pour saisir plus d'informations nécessaires à la demande, telles qu'une demande de prêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Pour supprimer une recommandation du panneau latéral contextuel, sélectionnez **Dismiss** (Rejeter) sur la carte.
La carte de recommandation passe de l'onglet **Actions recommandées** à l'onglet **Historique** .

6. Continuez à examiner les Actions recommandées cartes et acceptez-les ou les rejetez selon les besoins pour résoudre le problème.

Utiliser Actions recommandées pour joindre des articles de la base de connaissances à une messagerie instantanée

En tant qu'agent, utilisez la messagerie instantanée Actions recommandées pour résoudre les problèmes des clients en joignant des articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM** > **Boîte de réception**.

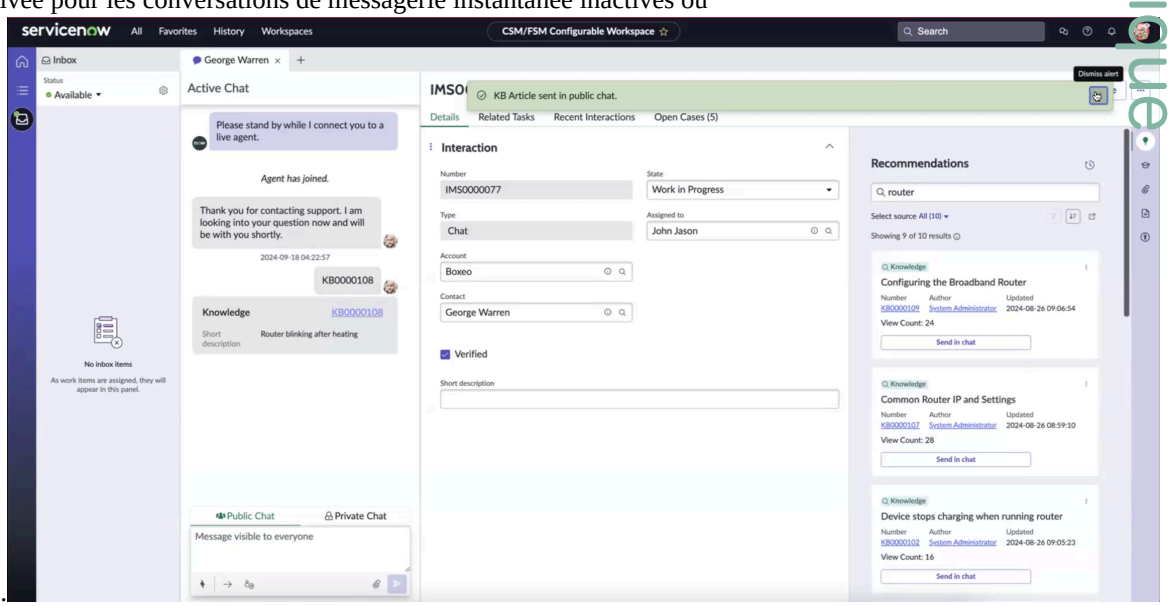
2. Changez l'état de Hors ligne à Disponible pour afficher toutes les messageries instantanées actives.

3. Sélectionnez **Accepter** pour démarrer une conversation de messagerie instantanée avec un client.
La session de messagerie instantanée du client active et les détails de la messagerie instantanée correspondante sont affichés dans un nouveau sous-onglet.

4. Sélectionnez l'icône Actions recommandées (dans le panneau latéral contextuel.
En fonction du problème, les cartes de conseil Partager la base de connaissances dans les interactions de messagerie instantanée s'affichent.

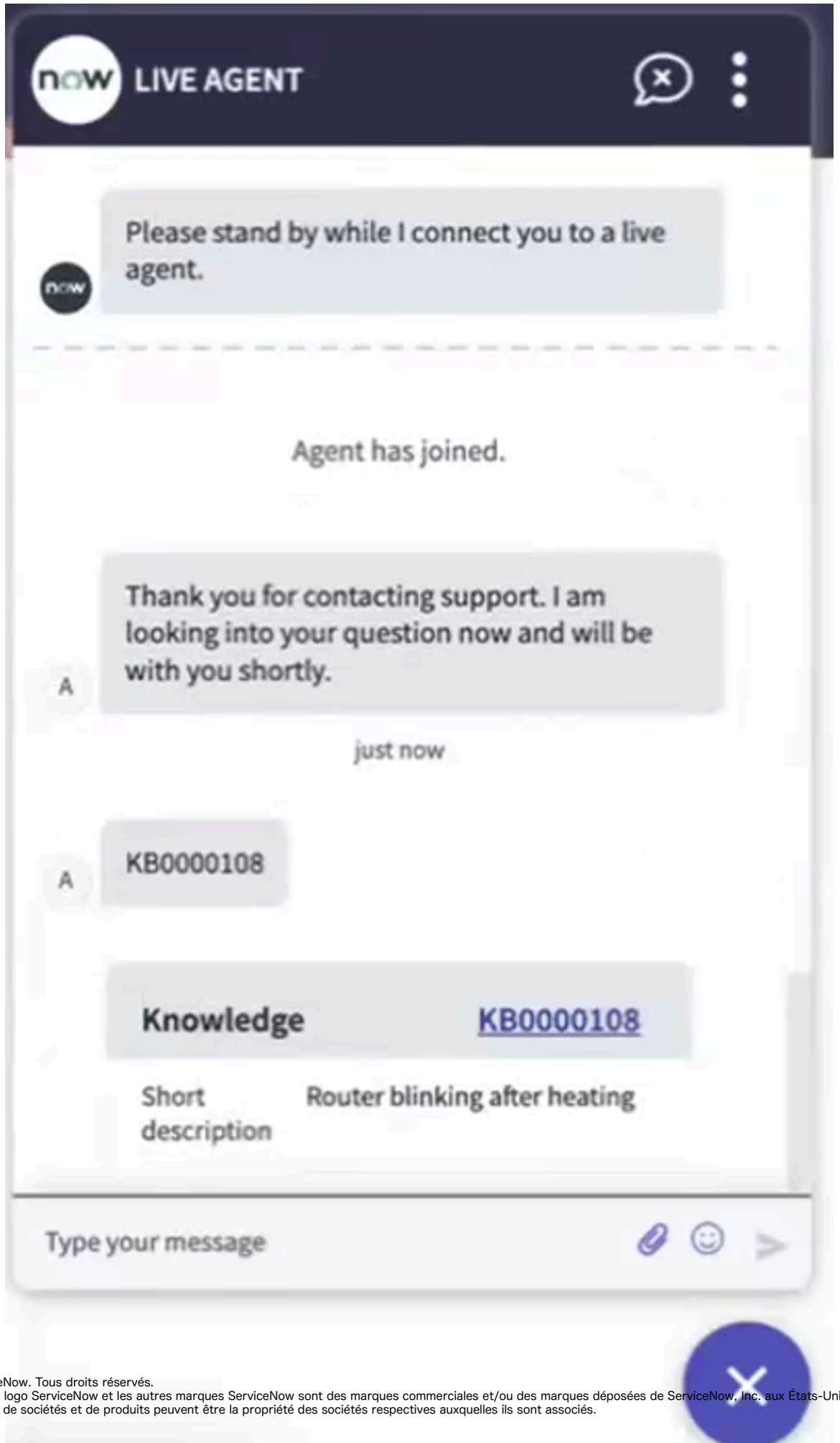
5. Examinez les Actions recommandées cartes.

6. Sélectionnez **Envoyer dans la messagerie instantanée** dans le panneau latéral pour envoyer l'article de la base de connaissances respectif au client.
L'option Envoyer dans la messagerie instantanée, qui fait partie du conseil Partager la base de connaissances dans les interactions de messagerie instantanée, est désactivée pour les conversations de messagerie instantanée inactives ou terminées.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



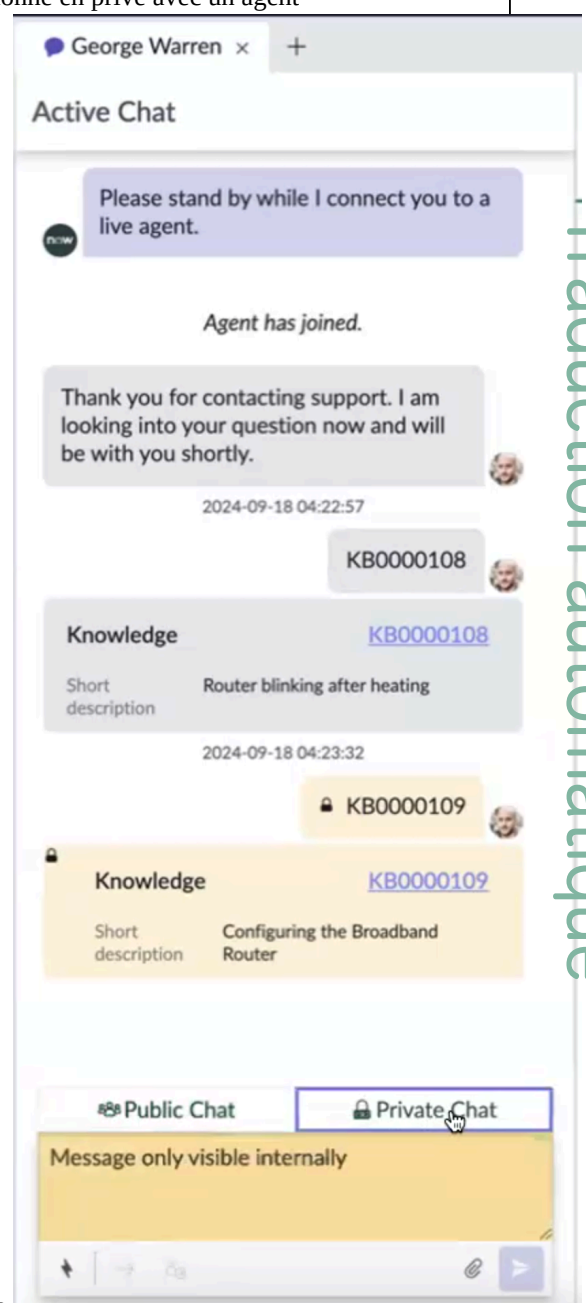
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, le numéro de l’article de la base de connaissances et son lien sont envoyés au client dans la messagerie instantanée publique. En outre, la carte recommandée utilisée est déplacée vers l’historique.

7. Voici les autres actions secondaires.

Actions secondaires

Actions	Description
Envoyer dans la messagerie instantanée privée	Sélectionnez cette action si le client est limité à l’article et pour partager l’article sélectionné en privé avec un agent interne. 
Copier le lien	Sélectionnez cette action pour copier le lien de l’article sélectionné.
Lire l'article	Sélectionnez cette action pour lire l’article et sélectionner une action secondaire. Ici, vous pouvez également **lire l’article en mode plein écran**,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions	Description
	marquer l'article comme utile, **marquer l'article**, **envoyer dans le chat privé** et **copier le lien**.

8. Continuez à examiner les Actions recommandées cartes et acceptez-les si nécessaire, afin de résoudre les problèmes.

Information associée

Partager la base de connaissances dans les conseils sur les interactions de messagerie instantanée

Utiliser Recherche IA pour Actions recommandées résoudre les tickets

En tant qu'agent, utilisez Recherche IA dans Actions recommandées pour résoudre rapidement les problèmes des clients et les tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM**.
2. Ouvrez l'enregistrement du service clientèle.
3. Sélectionnez l'icône Actions recommandées (dans le panneau latéral contextuel.
4. Sélectionnez l'onglet **Recherche IA** .
5. Dans le champ **Barre de recherche** , saisissez votre requête de recherche.
6. Sélectionnez l'icône de recherche (icône) ou appuyez sur Entrée.
   Les résultats AI Search ou Genius s'affichent sous forme de cartes.
7. **Facultatif :** Dans le champ **Filtres de recherche** , sélectionnez une source de recherche pour filtrer les résultats.
8. Examinez les cartes de résultats de recherche ou les cartes de résultats Genius et sélectionnez le résultat applicable en cliquant sur le bouton d'action pour résoudre le problème du client.
   La carte de résultat est déplacée de l'onglet **Rechercher** vers **l'historique des actions**.

Utiliser des Playbooks pour Gestion du service clientèle

Les agents du service client peuvent utiliser des playbooks pour accomplir les tâches et les activités nécessaires à la résolution de types spécifiques de tickets.

Un playbook fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket du service client.

Un playbook comprend plusieurs étapes et chaque étape comprend une ou plusieurs activités qu'un agent doit réaliser. Lors de l'utilisation d'un playbook, les agents peuvent :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et faites le nécessaire pour effectuer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Effectuez les étapes et les activités nécessaires pour résoudre le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plusieurs fonctionnalités sont disponibles pour les agents lors de l'utilisation d'un playbook, selon la configuration de ce dernier.

Playbooks pour les tâches CSM

Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook	Si un playbook est configuré pour utiliser la fonctionnalité de générateur d'enregistrement, les agents du service client peuvent créer un enregistrement à l'aide d'une activité playbook.
Filtrer les activités du playbook	Filtrez les activités dans les étapes du playbook selon l'état d'utilisateur ou d'activité sélectionné.
Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel	Les agents du service clientèle peuvent accéder au flux d’activité dans le panneau latéral contextuel pour communiquer avec les demandeurs et prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.
Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel	Les agents du service clientèle peuvent afficher les enregistrements connexes dynamiques qui changent dynamiquement en fonction du contexte de l’enregistrement ou de l’activité du playbook actuel.
Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel	Les agents du service clientèle peuvent afficher les informations du ruban dans le panneau latéral contextuel, y compris la vue d’ensemble et la chronologie du ticket, Client 360 et les SLA.
Ajouter une activité facultative	Ajoutez des activités facultatives à différentes étapes d’un playbook selon vos besoins. Par exemple, un client peut vouloir planifier un rendez-vous pour se rendre dans un emplacement.
Résumer un ticket	Utilisez la Now Assist pour CSM compétence de synthèse de ticket pour résumer les détails du ticket et afficher ces informations sur l’enregistrement du ticket.

Information associée

Playbooks dans Gestion du service clientèle

Configurer Playbooks for Gestion du service clientèle

Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Créez un enregistrement à l'aide d'une activité de playbook et non d'un formulaire d'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un playbook est configuré pour utiliser la fonctionnalité de générateur d'enregistrement, les agents du service client peuvent créer un enregistrement à l'aide d'une activité playbook. La création d'un enregistrement à partir d'une liste ou d'un formulaire, ou à partir d'une activité dans un autre playbook, ouvre le playbook et lance la première activité. Cette activité guide un agent tout au long du processus de création d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec une configuration supplémentaire, vous pouvez également créer un ticket à partir de l'un des enregistrements suivants qui ouvre un playbook et lance la première activité :

- Interaction
- Ticket
- Compte
- Consommateur

Pour créer des tickets de cette façon, il vous faut respecter la configuration suivante :

- Activez le bouton **Créer un ticket** à partir de l'application Customer Service Case Types pour chacun de ces enregistrements. Cela permet aux agents de créer un type de ticket spécifique.

  Consultez Configurer les types de tickets du service client pour plus d'informations sur l'utilisation de la configuration guidée du service client et de la catégorie Types de tickets pour configurer les actions d'interface utilisateur de type de tickets.

- Configurez le playbook afin qu'il utilise le générateur d'enregistrement de playbook.

  Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Générateur d'enregistrement Playbook dans la documentation de configuration Playbook de l'espace de travail .

Procédure

1. Accédez à une liste ou à un formulaire dans Espace de travail configurable de CSM.
   Par exemple, accédez à la liste Tous les tickets d'embauche.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Si vous avez sélectionné **Nouveau** dans la liste Tous les tickets d'intégration, le playbook d'intégration s'ouvre et lance la première activité de collecte des informations sur le client.
3. Renseignez les champs de la première carte d'activité.
4. Sélectionnez **Continuer**.
   Le système utilise les informations sur le client pour créer un ticket. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de la première étape du playbook est marquée comme terminée. La deuxième activité est mise en évidence comme l'activité actuelle.
5. Collectez des informations supplémentaires sur le client, si nécessaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Continuez à utiliser les étapes et les activités du playbook pour résoudre le problème du client et clôturer le ticket.

Filtrer les activités du playbook

Filtrez les activités des étapes du playbook en fonction de l'utilisateur ou de l'état d'activité sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent filtre les activités dans les étapes du playbook :

- Les étapes contenant des activités qui correspondent aux conditions de filtre sont automatiquement développées.
- Les activités qui correspondent aux conditions de filtre sont affichées dans les étapes développées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'activité actuelle est incluse dans les résultats filtrés, elle reste mise en évidence. Si elle n'est pas incluse, la première activité des résultats filtrés est mise en surbrillance.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de ticket auquel un Playbook est associé et sélectionnez l'onglet **Playbook** .
2. Sélectionnez l'icône de filtre ( ) en haut du cycle de vie du playbook pour ouvrir le menu contextuel.
3. Sélectionnez un ou plusieurs choix de filtres parmi les suivants :
   - Un utilisateur dans la section **Affecté à**.
   - Un état d'activité dans la section **État**.
4. Cliquez en dehors du menu contextuel pour fermer le menu et appliquer le filtre.
5. Pour effacer le filtre d'activité de playbook, cliquez sur l'icône de filtre et effacez les sélections actuelles dans le menu contextuel.

Information associée

Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel

Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel

Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel

Ajouter une activité facultative

Résumer un ticket

Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel

Les agents du service client peuvent accéder au flux d'activité dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM.

Le flux d'activité permet aux agents de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement. Le flux d'activité se met à jour lorsque l'activité actuelle du playbook est mise à jour.

Cliquez sur l'icône Flux d'activité (icône dans le panneau latéral contextuel pour accéder au flux d'activité.

Les agents peuvent effectuer les tâches suivantes dans le flux d'activité.

Ce que les agents peuvent faire dans le flux d'activité

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	L'activité actuelle dans l'espace de travail du playbook détermine les informations affichées dans le flux d'activité. Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations sur le ticket ou la tâche. Cliquez sur **Ticket** ou **Tâche** en haut du flux d'activité pour changer de vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce que les agents peuvent faire dans le flux d'activité (suite)

Tâche	Description
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	Dans la section Composer : **1.** Sélectionnez le type d'activité : Notes de travail ou Commentaires. **2.** Ajoutez les informations au champ de texte. **3.** Cliquez sur **Publier des notes de travail** ou **Publier des commentaires**. La publication est ajoutée à la section Activité.
Filtrer les publications	Cliquez sur l'icône de filtre ( ) en haut de la section Activité pour afficher les sélections de filtres : • **Types de publications** : sélectionnez les types de publications à afficher, telles que les notes de travail ou les pièces jointes. • **Modifications de champs** : sélectionnez des champs spécifiques pour afficher les informations dans les publications uniquement pour ces champs. • **Marqué** : activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • **Ensembles de filtres**
Trier les publications	Cliquez sur l'icône de tri (icône) pour trier les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent.
Développer et réduire les publications	Cliquez sur l'icône Autres options (•••) pour développer et réduire les publications. • **Agrandir toutes les publications** : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • **Réduire toutes les publications** : renvoie les publications à leur état précédent.
Composer des e-mails	Envoyez des e-mails à partir du flux d'activité sans quitter la vue de ticket. Dans la section Composer :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce que les agents peuvent faire dans le flux d'activité (suite)

Tâche	Description
	1. Sélectionnez l'onglet E-mail. Un brouillon d'e-mail s'ouvre et vous permet d'envoyer un e-mail. **2.** Composez votre e-mail et cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

Information associée

- Filtrer les activités du playbook
- Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel
- Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel
- Ajouter une activité facultative
- Résumer un ticket
- Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel

Les agents du service client peuvent afficher les enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM. Cette fonctionnalité affiche des enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook actuelle.

Les agents peuvent afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel. Ces enregistrements apparaissent dans l'onglet Enregistrements connexes sous la liste des cartes en lecture seule.

L'onglet Enregistrements connexes affiche des enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Les enregistrements qui sont affichés dans l'onglet Enregistrements connexes dépendent des paramètres suivants :

- Contextes et définitions des enregistrement connexes ayant été configurés pour une activité d'enregistrement ou de playbook.
- Autorisations d'accès de l'agent aux données.

Selon la configuration de l'enregistrement connexe pour l'enregistrement source ou l'activité de playbook, les agents peuvent voir les types d'enregistrements connexes suivants :

- SLA
- E-mails
- Escalades pour le ticket ou le client (compte, contact ou consommateur).
- Bloqué par
- Produits vendus
- Éléments de base d'installation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contrats actifs
- Autorisations actives
- Notes de gestion spéciale
- Tâches

Ce que les agents peuvent faire dans les enregistrements connexes

Tâche	Étapes
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Sélectionnez l'onglet Enregistrements connexes (icône pour afficher la liste des enregistrements connexes. Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste au format carte. L'ensemble initial d'enregistrements affichés dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement sélectionné. Les enregistrements affichés peuvent être modifiés à l'aide du filtre situé en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Utilisez le filtre en haut de la liste Enregistrements connexes pour sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Les agents peuvent également utiliser le filtre pour consulter la sélection actuelle. **1.** Cliquez sur l'icône Filtre ( ). **2.** Sélectionnez un type d'enregistrement dans le menu déroulant. Le menu déroulant inclut les listes connexes qui ont été configurées pour l'enregistrement parent.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Utilisez le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche textuelle. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. **1.** Saisissez le texte à rechercher dans le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes. **2.** Sélectionnez l'icône de recherche. Si le champ de recherche est grisé, la recherche n'est pas disponible pour le type sélectionné d'enregistrements connexes.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Sélectionnez une carte dans la liste Enregistrements connexes pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, l'agent peut afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce que les agents peuvent faire dans les enregistrements connexes (suite)

Tâche	Étapes
Ouvrir la liste d'enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Sélectionnez l'icône de 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	Créez un 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. **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**.

Information associée

- Filtrer les activités du playbook
- Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel
- Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel
- Ajouter une activité facultative
- Résumer un ticket
- Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel

Les agents du service client peuvent afficher les informations du ruban dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM.

Cliquez sur l'icône Informations d'enregistrement ( ) dans le panneau latéral contextuel pour afficher les informations du ruban.

Les agents peuvent voir les informations suivantes :

- Vue d'ensemble du ticket : affiche une vue d'ensemble des détails du ticket, y compris la priorité et l'état du ticket.
- Client 360 : affiche les informations des clients (nom du contact ou du consommateur, adresse e-mail et numéros de téléphone).
- Chronologie : présente un résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le client. Ce composant montre également combien de temps l'agent et le client ont consacré au ticket.
- SLA : affiche les SLA actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et les violations.

Information associée

- Filtrer les activités du playbook
- Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel

Ajouter une activité facultative

Résumer un ticket

Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Ajouter une activité facultative

Ajoutez des activités facultatives à différentes étapes d'un playbook. Bien que les processus client suivent une certaine structure, des tâches facultatives peuvent être nécessaires dans certains cas. Par exemple, un client peut vouloir planifier un rendez-vous pour se rendre dans un emplacement.

Avant de commencer
Cette fonctionnalité doit être configurée par un administrateur. Si les activités facultatives ne sont pas configurées pour un playbook, l'élément de menu **Ajouter une activité** n'est pas disponible. Pour plus d'informations, consultez Configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook.

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des activités facultatives à n'importe quelle étape alors que vous ne pouvez en ajouter d'autres qu'à une seule étape. Vous ne pouvez pas insérer une activité facultative comme première activité d'une étape ou entre deux activités terminées. Une activité facultative de demande d'approbation n'est prise en charge que pour un cas d'utilisation interentreprises (B2B).

Un agent ou un prestataire peut insérer une activité facultative de demande d'approbation pendant l'exécution d'un playbook dans des variantes de page basées sur le processus pour le type de ticket de réclamation (à l'étape de triage et de recherche) ou le type de ticket d'intégration (à l'étape de diligence raisonnable).

Procédure

1. Ouvrez un playbook dans **l'espace de travail configurable CSM**.
2. Recherchez une étape en sélectionnant le menu Actions supplémentaires.
3. Sélectionnez **Ajouter une activité**.
   Ajouter une activité ne s'affiche pas si aucune activité facultative n'est disponible à cette étape.
4. À l'emplacement où vous souhaitez ajouter l'activité au playbook, sélectionnez **+ Ajouter une activité ici** .
   Dans le modal qui s'ouvre, vous pouvez voir les espaces réservés où vous pouvez insérer une activité.
5. Sélectionnez l'activité que vous souhaitez ajouter au playbook.
6. Sélectionnez **Terminé**.

Résumer un ticket

Permettez à vos agents de résumer les détails du ticket et d'afficher ces informations sur l'enregistrement de ticket à l'aide de la Now Assist pour CSM compétence de synthèse de ticket.

Vue d'ensemble

La compétence de synthèse de tickets aide les agents à se familiariser rapidement avec les tickets du service clientèle. Grâce à cette compétence, les agents peuvent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Générez rapidement les résumés des tickets du service clientèle pour comprendre le contexte du ticket.
- Fournissez un résumé des mesures prises et les détails de la résolution.

Génération d'un résumé de ticket

Les agents peuvent utiliser la compétence de synthèse de tickets pour générer un résumé de ticket qui inclut des informations tirées des champs d'enregistrement de tickets suivants :

- Description brève
- Description
- Priorité
- État

Le résumé comprend également des informations provenant du flux d'activité du ticket. Les agents génèrent un résumé de ticket à l'aide du résumé de ticket par Now Assist composant sur l'enregistrement de ticket dans Espace de travail configurable de CSM.

Remarque :
Le composant de résumé du ticket apparaît sous le sélecteur d'activité du playbook dans le panneau latéral des pages basées sur le processus et au-dessus du flux d'activité dans la page d'enregistrement CSM par défaut.

Résumé du ticket par Now Assist composant

Dans Espace de travail configurable de CSM, les agents utilisent le composant Résumé du ticket par Now Assist pour générer un résumé. Le composant de résumé du ticket 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. Après avoir généré un résumé, l'agent peut :

- 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.

Gestion des agents

Gérez efficacement les agents pour offrir un service clientèle exceptionnel. Recrutez, formez et surveillez leurs performances en permanence. Soutenez vos agents du service clientèle en permanence. Bien les outiller et les motiver pour améliorer la satisfaction du client et l'efficacité opérationnelle.

Gestion des agents pour le service clientèle

Enregistrement du temps pour Gestion du service clientèle	Enregistrez le temps passé sur les tickets et les tâches de ticket. Les entrées de temps passé génèrent automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps soumises à l'approbation du gestionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des agents pour le service clientèle (suite)

Optimisation des effectifs pour CSM Agent Workspace	Gérez votre profil et votre calendrier à l'aide d'Agent Workspace. Utilisez Coaching pour passer en revue et achever une formation affectée.
Affecter un ticket depuis la console d'affectation	Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent affecter un ticket à un agent depuis la console d'affectation.
Gérer les notes de gestion spéciale	La gestion des notes de traitement spécial est un composant essentiel de Gestion du service clientèle. Ces notes fournissent des informations essentielles aux agents du service clientèle sur les besoins et les préférences spécifiques de chaque client, afin de s'assurer qu'un service personnalisé et attentif est fourni de façon cohérente. En gérant efficacement les notes de traitement spécial, les organisations peuvent améliorer l'expérience client, établir des relations plus solides et résoudre les problèmes plus efficacement.
Afficher les membres d'équipe affectés à un compte	Affichez les membres d'équipe pour un compte spécifique.
Ajouter un agent au groupe d'affectation de prise en charge de la messagerie instantanée	Les agents doivent être ajoutés au groupe d'affectation de prise en charge de la messagerie instantanée avant de pouvoir recevoir des demandes de messagerie instantanée. Ce groupe d'affectation est utilisé par le canal de communication de messagerie instantanée pour acheminer les demandes deGestion du service clientèle messagerie instantanée.
Approuver un contrat de service	Approuvez un contrat de service pour un compte client.
Tâches du gestionnaire de fournisseurs de services externalisés	Gérez diverses tâches en tant que gestionnaire de fournisseur de service sous-traité (OSP), notamment l'intégration d'agents de fournisseurs de services externalisés, l'affichage des tickets non affectés et l'affectation de tickets à des groupes ou agents sous votre supervision.

Enregistrement du temps pour Gestion du service clientèle

Enregistrez le temps passé sur les tickets et les tâches de ticket. Les entrées de temps passé génèrent automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps soumises à l'approbation du gestionnaire.

Les agents du service client (utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_agent) peuvent enregistrer le temps passé sur les activités liées aux tickets, créer des cartes de pointage et des feuilles de temps, et les soumettre pour approbation. Les gestionnaires peuvent approuver les feuilles de temps, définir les taux de coûts pour différents types d'activités et les convertir en lignes de dépense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fonction d'enregistrement de temps étend les fonctionnalités de l'application Gestion des cartes de pointage à Gestion du service clientèle. Les agents peuvent enregistrer le temps passé sur les tickets et les tâches à partir du formulaire de ticket ou de tâche de ticket, ainsi que le temps passé sur d'autres activités, comme les réunions ou les formations, à partir du formulaire de temps passé. Les entrées de temps passé créent automatiquement des cartes de pointage pour chaque tâche et chaque catégorie de travail sélectionnée. Les cartes de pointage sont automatiquement incluses dans une feuille de temps hebdomadaire.

La fonction d'enregistrement de temps étend également les fonctionnalités de l'application Gestion des coûts à Gestion du service clientèle. Les gestionnaires du service client peuvent créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre, qui définissent différents taux de coûts pour différentes activités. Les feuilles de temps utilisent des cartes d'évaluation de main-d'œuvre pour déterminer les coûts et générer des lignes de dépense.

Les agents peuvent modifier les heures enregistrées sur les cartes de pointage. Une fois qu'une feuille de temps est approuvée et qu'une carte de pointage est traitée, l'agent peut toujours revenir en arrière et modifier le temps passé. La feuille de temps revient à l'état **En attente** et de nouvelles cartes de pointage sont créées. Si un agent ajoute plus d'enregistrements de temps passé à une feuille de temps approuvée pour la même semaine, un nouvel enregistrement de feuille de temps est créé pour la semaine en cours.

Les gestionnaires peuvent consulter les enregistrements de temps passé, les cartes de pointage et les feuilles de temps pour les agents de leurs groupes d'affectation ; ils peuvent également approuver et rejeter les feuilles de temps. Une fois qu'une feuille de temps est approuvée, le système traite les cartes de pointage et utilise des cartes d'évaluation en fonction de la catégorie de carte de pointage pour créer des lignes de dépense.

Module d'extension Time Recording

La fonctionnalité d'enregistrement du temps nécessite les modules d'extension Gestion du service clientèle (com.sn_customerservice) et Time Recording for Customer Service (com.snc.csm_time_recording).

Rôles d'utilisateur

La fonctionnalité d'enregistrement du temps ajoute les rôles suivants :

Rôles d'utilisateur pour l'enregistrement de l'heure

Rôle	Description
Utilisateur de la carte de pointage [timecard_user]	Enregistrez le temps passé sur les tickets et les tâches. Affichez, modifiez et supprimez les entrées de temps passé sur les cartes de pointage et soumettez des feuilles de temps pour approbation. Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent) héritent du rôle timecard_user. ce rôle restreint l'accès aux feuilles de temps, aux cartes de pointage et aux enregistrements de temps passé créés par l'agent.
Administrateur des cartes de pointage	Révisez, approuvez et rejetez les feuilles de temps pour les agents du service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur pour l'enregistrement de l'heure (suite)

Rôle	Description
[timecard_admin]	Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) héritent des rôles timecard_admin, timecard_approver et timecard_manager. ce rôle restreint l'accès aux feuilles de temps, aux cartes de pointage et aux enregistrements de temps passé créés par les agents des groupes affectés du gestionnaire.

Propriétés système

La fonctionnalité d'enregistrement du temps ajoute les propriétés suivantes :

Propriétés système de l'enregistrement du temps

Propriété	Description
com.snc.time_card.time_worked	Active la fonctionnalité d'enregistrement du temps pour Gestion du service clientèle. Le paramètre par défaut est **Faux**. **Remarque :** Cette propriété a été remplacée par le champ **Remplir automatiquement une carte de pointage avec le champ d'entrées de temps travaillé** sur le formulaire Politique de feuille de temps. Lorsque ce champ est activé, la carte de pointage de l'utilisateur est remplie automatiquement avec les informations de ses entrées de temps de travail.
com.snc.time_card.default_rate	Le taux horaire par défaut utilisé lors du traitement des cartes de pointage si un taux d'une carte d'évaluation de main-d'œuvre n'est pas disponible.

Politique de feuille de temps

La fonctionnalité d'enregistrement du temps utilise la **politique de feuille de temps par défaut**.

Pour les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_agent, la création d'enregistrements de temps passé crée ou modifie automatiquement les cartes de pointage, quelle que soit la configuration de la propriété système **com.snc.time_card.time_worked**. La politique de feuille de temps contrôle cette fonctionnalité. L'administrateur système peut désactiver la création automatique de cartes de pointage pour un utilisateur spécifique disposant du rôle sn_customerservice_agent en créant une politique de feuille de temps distincte pour cet utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes d'évaluation de main-d'œuvre

La fonctionnalité d'enregistrement du temps fournit une carte d'évaluation de main-d'œuvre : **Carte d'évaluation CSM (par défaut)**.

Si nécessaire, les administrateurs système peuvent créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre supplémentaires. Accédez à la **Coût** > **Coûts** > **Cartes de tarification de main d'œuvre** et cliquez sur **Nouveau** pour créer une carte d'évaluation de main-d'œuvre.

Enregistrer le temps passé sur un ticket ou une activité

Les agents du service client peuvent enregistrer le temps passé sur un ticket ou une tâche de ticket, ainsi que le temps passé sur d'autres activités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent enregistrer le temps passé à partir d'un ticket ou d'une tâche de ticket. Le temps passé peut être enregistré, quel que soit l'état du ticket ou de la tâche. Les agents peuvent également enregistrer le temps de travail à partir du module Feuilles de temps en accédant à **Feuilles de temps** > **Enregistrement de l'heure** > **Mon temps a fonctionné.**

Lorsqu'un agent crée un enregistrement de temps passé, une carte de pointage et une feuille de temps sont automatiquement créées pour la semaine en fonction de la date de travail. La carte de pointage est créée pour la tâche et le type de catégorie. Le nombre total d'heures enregistrées sur chaque carte de pointage est enregistré sur la feuille de temps actuelle de la liste connexe **Cartes de pointage**.

Procédure

1. Pour enregistrer le temps passé à partir d'un formulaire de ticket ou de tâche de ticket.

Option	Description
Interface de la plateforme	Accédez à un ticket ou à une tâche et sélectionnez **Heure de l'enregistrement**.
Espace de travail d'agent	Accédez à un ticket ou à une tâche, sélectionnez l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires (•••), puis sélectionnez **Heure de l'enregistrement**.

   Cette action ouvre un formulaire de temps passé dont les champs **Tâche** et **Utilisateur** sont déjà renseignés.

2. Pour enregistrer le temps passé à partir du module Feuilles de temps.

   a. Accédez à la **Feuilles de temps** > **Enregistrement de l'heure** > **Mon temps passé** et sélectionnez **Nouveau**.
   Cette action ouvre un formulaire de temps passé dont le champ **Utilisateur** est déjà renseigné.

   b. Sélectionnez un numéro de tâche dans le champ **Tâche**.

3. Sélectionnez la **date de travail**.

4. Sélectionnez une **catégorie** pour le temps enregistré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Renseignez le champ **Temps passé**.
6. Le cas échéant, fournissez des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires**.
7. Sélectionnez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Interface de la plateforme	Sélectionnez **Soumettre**.
Espace de travail d'agent	Sélectionnez **Enregistrer**.

Le formulaire de temps passé est enregistré et ajouté à l'une des listes suivantes :

- La liste connexe **Temps passé** du formulaire de ticket ou de tâche de ticket.
- La liste connexe **Cartes de pointage** du formulaire de feuille de temps en cours.
- La liste Temps passé du module Feuilles de temps.

Si cette entrée est la première entrée de temps passé pour la catégorie sélectionnée, une carte de pointage est créée pour cette catégorie. Si une carte de pointage pour la catégorie existe déjà, l'enregistrement de temps passé est ajouté à cette carte.

Réviser le temps passé sur un ticket ou une activité

Les agents du service client peuvent réviser le temps passé sur les tickets et les tâches de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste connexe **Temps passé** du formulaire de ticket et de tâche de ticket affiche les enregistrements de temps passé créés pour le ticket ou la tâche. À partir de cette liste connexe, les agents peuvent réviser leur temps enregistré, ainsi qu'ajouter et supprimer des enregistrements de temps passé.

Procédure

1. Accédez à la tâche de ticket ou au ticket souhaité.
2. Accédez à la liste connexe **Temps passé**.
3. Pour afficher un enregistrement de temps passé, cliquez sur les **commentaires** de cet enregistrement.

Modifier ou supprimer les entrées de temps passé pour des tickets ou des activités

Les agents peuvent modifier et supprimer les entrées de temps passé existantes et en créer de nouvelles après l'approbation d'une feuille de temps.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un agent peut modifier ou supprimer les entrées de temps passé pour une feuille de temps approuvée. Tout changement apporté à ces entrées met à jour les cartes de pointage existantes, en crée de nouvelles si nécessaire et génère une feuille de temps mise à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ne modifiez pas manuellement les cartes de pointage. Modifiez les entrées de temps passé d'origine pour générer des cartes de pointages et des feuilles de temps mises à jour.

Procédure

1. Pour modifier ou supprimer une entrée de temps passé :
   - Accédez au ticket ou à la tâche de ticket souhaité, sélectionnez la liste connexe **Temps travaillé** , puis sélectionnez l'entrée souhaitée.
   - Accédez à la **Feuilles de temps** > **Mon temps passé** et sélectionnez l'entrée souhaitée.
2. Pour modifier l'entrée, changez les champs souhaités et sélectionnez **Mettre à jour**.
3. Pour supprimer l'entrée, sélectionnez **Supprimer**.

Réviser une carte de pointage

Les agents du service client peuvent réviser les cartes de pointages créées à partir des enregistrements de temps passé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste connexe **Temps passé** du formulaire de ticket et de tâche de ticket affiche les enregistrements de temps passé créés pour le ticket ou la tâche. Cette liste affiche également les cartes de pointage créées à partir des enregistrements de temps passé.

Procédure

1. Accédez à la tâche de ticket ou au ticket souhaité.
2. Accédez à la liste connexe **Temps passé**.
3. Pour afficher une carte de pointage, cliquez sur **Carte de pointage** dans cet enregistrement.
   La carte de pointage fournit une répartition du temps passé sur ce ticket ou cette tâche de ticket chaque jour.

Réviser et soumettre une feuille de temps pour un agent du service client

Les agents peuvent réviser des feuilles de temps et les soumettre aux gestionnaires pour approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le nombre total d'heures passées sur chaque catégorie est enregistré sur la carte de pointage et sur la feuille de temps. Sur la feuille de temps, vous pouvez voir le nombre total d'heures par jour et par catégorie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Mes feuilles de temps** > **Feuille de temps actuelle**.
2. Si vous le souhaitez, révisez les cartes de pointage associées à la feuille de temps dans la liste connexe **Cartes de pointage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Soumettre la feuille de temps**.
   La feuille de temps est soumise au gestionnaire pour approbation. L'état de la feuille de temps passe de **En attente** à **Soumis** et le formulaire passe en lecture seule. L'état des cartes de pointage associées passe également à **Soumis**.

Réviser et approuver des feuilles de temps pour les agents du service client

Les gestionnaires peuvent réviser les cartes de pointage et les feuilles de temps pour les agents de leurs groupes d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une feuille de temps est approuvée, les cartes de pointage sont traitées et utilisées pour créer des lignes de dépense qui font référence aux cartes d'évaluation de main-d'œuvre définies.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Responsable** > **Feuilles de temps : Approbation en attente**.
2. Sélectionnez une feuille de temps.
3. Si nécessaire, révisez les cartes de pointage associées à cette feuille de temps dans la liste connexe **Cartes de pointage**.
4. Cliquez sur l'une des actions disponibles.

Option	Description
Approuver	L'état de la feuille de temps et des cartes de pointage associées passe à **Traité** et ces enregistrements passent en lecture seule.
Refuser	L'état de la feuille de temps et des cartes de pointage associées passe à **Rejeté**. L'agent du service client peut modifier la feuille de temps et la soumettre à nouveau pour approbation.

Réviser les lignes de dépense créées à partir de cartes de pointage

Révisez les lignes de dépense créées à partir des cartes de pointage et des feuilles de temps soumises par les agents du service client.

Avant de commencer
Rôle requis : financial_mgmt_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Coût** > **Coûts** > **Lignes de dépense**.
2. Sélectionnez les dépenses souhaitées dans la liste Lignes de dépense et consultez les détails.

Optimisation des effectifs pour CSM Agent Workspace

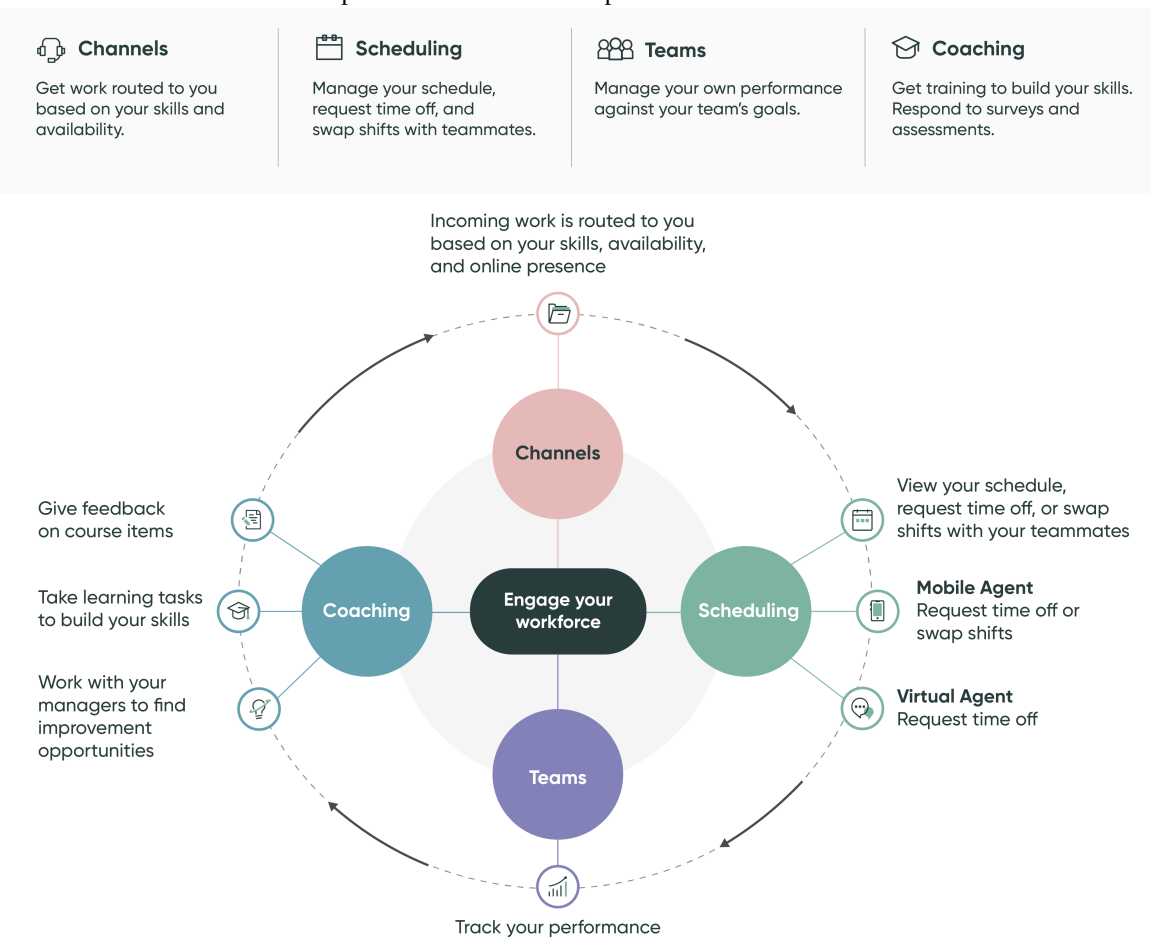
Gérez votre profil et votre calendrier à l'aide d'Agent Workspace. Utilisez Coaching pour passer en revue et achever une formation affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour accéder à la nouvelle génération de l'application Optimisation des effectifs pour le service client, effectuez votre transition vers l'application Optimisation des effectifs pour le service client disponible depuis le ServiceNow Store. Vous pouvez désormais configurer Optimisation des effectifs pour le service client à l'aide de UI Builder . Pour plus d'informations, reportez-vous à Optimisation de la main d'œuvre pour Customer Service.

L'image ci-après illustre le workflow de l'agent entre les différents modules dans Optimisation des effectifs pour le service client.



Les fonctionnalités Optimisation des effectifs pour le service client sont accessibles lorsque l'administrateur active le module d'extension (com.snc.wfo_csm). Ce module d'extension active les modules d'extension connexes qui permettent aux agents d'utiliser les applications Channel Management, Planification, Coaching et Teams dans Workforce Optimization for Customer Service.

Accéder à votre profil depuis Espace de travail d'agent pour CSM

Suivez et surveillez l'état en temps réel de votre travail en accédant à votre profil dans Espace de travail d'agent pour CSM. Vous pouvez suivre les informations telles que le nombre de tickets et les interactions que vous avez fermés et le nombre sur lequel vous travaillez actuellement. Vous pouvez également afficher les rôles et les groupes auxquels vous appartenez et afficher des informations sur votre gestionnaire et vos coéquipiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
Pour accéder à la nouvelle génération de l'application Optimisation des effectifs pour le service client, effectuez votre transition vers l'application Optimisation des effectifs pour le service client disponible depuis le ServiceNow Store. Vous pouvez désormais configurer Optimisation des effectifs pour le service client à l'aide de UI Builder. Pour plus d'informations, reportez-vous à Optimisation de la main d'œuvre pour Customer Service.

Rôle requis : sn_wfo_csm.employee

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez à votre profil pour analyser les informations telles que :

- Indicateurs de performance clés qui comptent le plus pour vous.
- Formation en attente qui vous a été affectée et son échéance.
- Les canaux de service auxquels vous êtes affecté et leur utilisation actuelle.
- Compétences et niveaux de compétences que vous utilisez actuellement et les lacunes en compétences que vous souhaitez peut-être combler.
- PTO à venir.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône Listes.

Gérer votre calendrier à partir de CSM Espace de travail d'agent

Recherchez votre calendrier, demandez un congé ou échangez votre équipe avec vos pairs à l'aide du calendrier dans CSM Espace de travail d'agent. Si vous pouvez travailler pendant le quart demandé, vous pouvez également approuver la demande d'échange de quart de votre pair.

Avant de commencer

Important :
Pour accéder à la nouvelle génération de l'application Optimisation des effectifs pour le service client, effectuez votre transition vers l'application Optimisation des effectifs pour le service client disponible depuis le ServiceNow Store. Vous pouvez désormais configurer Optimisation des effectifs pour le service client à l'aide de UI Builder. Pour plus d'informations, reportez-vous à Optimisation de la main d'œuvre pour Customer Service.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez échanger les équipes avec des agents qui se trouvent dans votre groupe d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez accéder à votre calendrier dans l'onglet **Mon calendrier**. Si vous souhaitez afficher une liste de tous les agents dans vos groupes d'affectation avec leurs calendriers, cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

Pour afficher votre calendrier ou celui d'un autre agent, vous pouvez :

- Afficher votre calendrier en cliquant sur l'onglet **Mon calendrier**. Ensuite, utilisez le menu Liste pour sélectionner le calendrier que vous souhaitez afficher, par jour, par semaine ou par mois.
- Afficher le calendrier d'un autre agent en cliquant sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**. Cliquez ensuite sur le calendrier d'un agent pour voir ses heures de travail et de pause.

3. Effectuez une demande.

Vous pouvez communiquer avec d'autres agents à l'aide de Messagerie instantanée de Connexion ou du flux d'activité sur l'enregistrement, afin de vous assurer qu'ils sont d'accord pour échanger leur équipe.

Options de demande de messagerie instantanée de Connexion et de flux d'activité

Vers	Effectuez cette action
Demander un échange d'équipe	**a.** Cliquez sur **Demander un échange d'équipe**. **b.** Dans le menu Équipe de votre quart, sélectionnez l'équipe que vous souhaitez échanger avec un autre agent. **c.** Dans le champ **Agent** de l'équipe demandée, sélectionnez l'agent avec lequel vous souhaitez effectuer l'échange. **d.** Dans le menu Équipe du quart demandé, sélectionnez l'équipe de l'agent que vous souhaitez échanger. **e.** Cliquez sur **Envoyer**.
Demander un congé	**a.** Cliquez sur **Demander un congé**. **b.** Dans le champ **Heure de début**, entrez l'heure à laquelle vous souhaitez démarrer. **c.** Dans le champ **Heure de fin**, entrez l'heure à laquelle vous souhaitez terminer. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.

- La demande d'échange de quart se déplace vers la file d'attente d'approbation de l'agent que vous avez contacté pour l'échange.
- La demande de congé se déplace vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire direct.

Pointer à l'entrée et à la sortie de votre équipe de travail

Pointez à l'entrée et à la sortie de vos équipes de travail à l'aide de CSM Agent Workspace. Vous pouvez suivre vos détails, tels que la présence et le récapitulatif du temps de travail, pour savoir dans quelle mesure vous êtes proche de vos calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
Pour accéder à la nouvelle génération de l'application Optimisation des effectifs pour le service client, effectuez votre transition vers l'application Optimisation des effectifs pour le service client disponible depuis le ServiceNow Store. Vous pouvez désormais configurer Optimisation des effectifs pour le service client à l'aide de UI Builder. Pour plus d'informations, reportez-vous à Optimisation de la main d'œuvre pour Customer Service.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'événement de pointage à l'entrée est généré lorsque vous vous connectez ou définissez votre état sur **Disponible** dans CSM Agent Workspace. L'événement de pointage à la sortie est généré lorsque vous vous déconnectez de CSM Agent Workspace ou définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône de boîte de réception.
   - Pour pointer à l'entrée de votre équipe de travail, définissez votre état sur **Disponible**.
   - Pour pointer à la sortie de votre équipe de travail définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Résultats

Vous pouvez afficher votre temps de présence et le respect de votre calendrier en sélectionnant **Listes** > **Respect du calendrier** > **Temps de présence** et **Récapitulatif du temps de travail**.

Approuver ou rejeter un changement de service depuis CSM Agent Workspace

Vous pouvez approuver un échange d'équipe demandé par votre pair si vous êtes disponible afin de travailler à cette période. Dans le cas contraire, vous pouvez le rejeter.

Avant de commencer

Important :
Pour accéder à la nouvelle génération de l'application Optimisation des effectifs pour le service client, effectuez votre transition vers l'application Optimisation des effectifs pour le service client disponible depuis le ServiceNow Store. Vous pouvez désormais configurer Optimisation des effectifs pour le service client à l'aide de UI Builder. Pour plus d'informations, reportez-vous à Optimisation de la main d'œuvre pour Customer Service.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône Listes.
3. Accéder à **Approbations** > **Mes approbations**.
4. Sélectionnez la demande que vous souhaitez approuver ou rejeter.
5. Passez en revue les détails de la demande d'échange d'équipe et effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour approuver la demande, cliquez sur **Approuver**.
- Pour rejeter la demande, cliquez sur **Rejeter**.

Si vous approuvez un changement de service, l'application déplace la demande vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire. Pour plus d'informations, référez-vous à Planification dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Affecter un ticket depuis la console d'affectation

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent affecter un ticket à un agent depuis la console d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
La fonctionnalité Rechercher des agents n'est disponible que dans l'environnement classique.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l'icône Rechercher des agents (icône) en regard du champ **Affecté à** pour ouvrir la console d'affectation.
   Si le ticket est associé à un **groupe d'affectation**, les agents de ce groupe sont répertoriés dans la console. Si le ticket n'a pas de groupe affecté, aucun agent n'est affiché.

   Remarque :
   l'état de l'enregistrement actuel détermine la disponibilité de l'icône Rechercher des agents. L'icône est disponible pour les enregistrements dont l'état est **Ouvert**, **En attente** ou **Annulé** et si l'utilisateur dispose de l'accès en écriture pour le champ **Affecté à**. L'icône n'est pas disponible pour les enregistrements à l'état **Nouveau** ou **Fermé** ou lorsque le champ **Affecté à** est en lecture seule pour l'utilisateur actuel.

3. **Facultatif :** Sélectionnez un groupe d'affectation dans la liste **Groupe**.
   La liste des agents est mise à jour en fonction du groupe sélectionné.
4. **Facultatif :** ajoutez ou supprimez des compétences de la liste **Compétences**.
   Les compétences sélectionnées sont répertoriées dans une liste sous ce champ. La colonne **Compétences correspondantes** est mise à jour de manière à refléter les compétences sélectionnées.

   Remarque :
   Les compétences obligatoires ne peuvent pas être modifiées.

5. **Facultatif :** Triez les agents en sélectionnant l'en-tête de colonne pour les critères de correspondance souhaités.
6. Sélectionnez un agent en cochant la case à côté de son nom, puis sélectionnez **Affecter**.
   La console d'affectation se ferme et le nom de l'agent sélectionné s'affiche dans le champ **Affecté à** du formulaire de ticket.
7. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer l'affectation de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Vue d'ensemble d'Assignment Workbench

Gérer les notes de gestion spéciale

Obtenez des informations essentielles sur des clients spécifiques et donnez aux agents les moyens de fournir un service personnalisé et efficace avec des notes de gestion spéciale.

Utilisez l'application Notes de gestion spéciale pour générer des notes qui mettent en évidence les informations cruciales sur les enregistrements individuels, comme les enregistrements de ticket ou de compte, afin de s'assurer que les utilisateurs sont bien informés. Pour plus d'informations, voir Notes de gestion spéciale

Gérer les notes de gestion spéciale

Créer une note de gestion spéciale	Créez une note de gestion spéciale pour un enregistrement, tel qu'un ticket du service clientèle.
Mettre à jour une note de gestion spéciale	Mettez à jour une note de gestion spéciale pour un enregistrement.
Supprimer une note de gestion spéciale	Supprimez une note de gestion spéciale pour un enregistrement.
Supprimer une note de gestion spéciale dans un formulaire	Supprimez une note de gestion spéciale pour un enregistrement de la liste Notes de gestion spéciale du formulaire.

Créer une note de gestion spéciale

Créez une note de gestion spéciale pour un enregistrement, tel qu'un ticket du service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shn.admin ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des notes de gestion spéciale pour mettre en évidence les informations importantes sur des enregistrements individuels, tels qu'un enregistrement de ticket ou de compte.

Important :
Bien que cette fonctionnalité offre la flexibilité nécessaire pour créer des conditions complexes, il est recommandé de garder la configuration simple et d'utiliser la remontée pas à pas avec parcimonie. La création de conditions complexes pour les notes de manutention spéciale peut affecter le temps de chargement.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez au formulaire souhaité et cliquez sur le lien connexe **Créer une note de gestion spéciale**.
   - Accédez à la **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire de notes de gestion spéciale

Champ	Description
Description courte	Une brève description de la note qui s'affiche dans la liste Notes de gestion spéciale.
Message	Le contenu détaillé de la note.
Afficher en tant qu'alerte contextuelle	Affiche cette note dans la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale.
Type	Le type de note de gestion spéciale : ◦ **Standard** : créez une note pour un enregistrement spécifique, que vous sélectionnez dans le champ **Enregistrement connexe**. ◦ **Conditionnel** : créez une note pour plusieurs enregistrements qui répondent à certaines conditions. Sélectionnez un **nom de table**, puis créez des **conditions**.
Priorité	La priorité de la note : ◦ 1 - Critique ◦ 2 - Élevée ◦ 3 - Modérée ◦ 4 - Faible
État	L'état de la note de gestion spéciale : ◦ **1 - Actif** : la note est active et s'affiche dans la liste ou dans la fenêtre contextuelle Notes. ◦ **2 - Actif** : la note est inactive et ne s'affiche pas dans la liste ou dans la fenêtre contextuelle Notes. Les notes inactives sont supprimées de la liste de notes, mais peuvent être consultées en accédant à **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**. ◦ **3 - Expiré** : la note a atteint sa date d'expiration.
Effectif immédiatement	Cochez la case pour que les notes spéciales entrent en vigueur immédiatement. L'état est défini sur **1 - Actif**. Décochez cette case pour afficher le champ **Date d'effet**.
Date d'effet	La date à laquelle les notes spéciales entrent en vigueur. Saisissez la date d'entrée en vigueur des notes spéciales et cliquez sur **Mettre à jour**. L'état est défini sur **2 - Inactif** jusqu'à ce que la date soit atteinte.
Expire le	Date d'expiration de la note. Sélectionnez une date dans le calendrier et cliquez sur **Enregistrer**. La tâche planifiée **Désactiver les notes de gestion spéciale** s'exécute tous les jours à minuit et vérifie toutes les alertes actives. Si les notes ont atteint leur date d'expiration, elle définit l'état sur **Expiré**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La tâche planifiée **Désactiver les notes de gestion spéciale** vérifie également le champ **Date d'effet**. Si l'état est défini sur Actif ou Inactif et que la date d'expiration a été atteinte, elle définit l'état sur **Expiré**. Si l'état est défini sur Inactif et que la date d'effet a été atteinte, elle définit l'état sur **Actif**.
ID	L'enregistrement pour lequel cette note est créée. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Standard** dans le champ **Type**. Si vous accédez à ce formulaire à partir du lien connexe **Créer des notes de gestion spéciale**, le numéro d'enregistrement est renseigné automatiquement. Pour sélectionner un enregistrement, sélectionnez un **nom de table** et un **document** dans la fenêtre contextuelle. Les tables disponibles ont été configurées pour utiliser les notes de gestion spéciale.
Nom de table	La table qui stocke l'entité pour laquelle la note est créée. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Standard** dans le champ **Type**. La valeur par défaut est la première table qui a été configurée pour utiliser les notes de gestion spéciale. Une fois que vous avez sélectionné une table, un lien s'affiche avec le nombre d'enregistrements correspondants. Ce lien est mis à jour lorsque vous sélectionnez une ou plusieurs conditions. Cliquez sur le lien pour afficher ces enregistrements dans une liste.
Conditions	Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Standard** dans le champ **Type**. Utilisez les boutons dans ce champ pour créer une ou plusieurs conditions dans la table sélectionnée. Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons **AND** et **OR**. Supprimez des conditions en cliquant sur le bouton **Supprimer** à droite d'une condition.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Notes de gestion spéciale

Mettre à jour une note de gestion spéciale

Mettez à jour une note de gestion spéciale pour un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_shn.editor ou sn_shn.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent mettre à jour une note de gestion spéciale pour un enregistrement s'ils peuvent mettre à jour un enregistrement pour la table sous-jacente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**.
   Vous pouvez également mettre à jour une note de la liste Notes de gestion spéciale d'un formulaire.
2. Dans la liste Notes de gestion spéciale, cliquez sur la note à mettre à jour.
3. Modifiez les champs du formulaire de notes de gestion spéciale comme il convient.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer une note de gestion spéciale

Supprimez une note de gestion spéciale pour un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou sn_shn.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent supprimer une note de gestion spéciale s'ils peuvent supprimer un enregistrement pour la table sous-jacente.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**.
   Vous pouvez également supprimer une note de la liste Notes de gestion spéciale d'un formulaire.
2. Dans la liste Notes de gestion spéciale, cliquez sur la note à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Information associée

Notes de gestion spéciale

Supprimer une note de gestion spéciale dans un formulaire

Supprimer une note de gestion spéciale dans un formulaire

Supprimez une note de gestion spéciale pour un enregistrement de la liste Notes de gestion spéciale du formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou sn_shn.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent supprimer une note de gestion spéciale s'ils peuvent supprimer un enregistrement pour la table sous-jacente.

Procédure

1. Accédez à un formulaire d'entité.
2. Dans la liste Notes de gestion spéciale, cliquez sur le **X** rouge à gauche de la note concernée.
   Initialement, la note reste dans la liste Notes de gestion spéciale et le texte de la note est barré. La note est supprimée de la liste après l'enregistrement du formulaire.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Notes de gestion spéciale

Supprimer une note de gestion spéciale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les membres d'équipe affectés à un compte

Affichez les membres d'équipe pour un compte spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** ou **Partenaires**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Sélectionnez la liste connexe **Membres de l'équipe de compte**.
   Cette liste affiche les employés qui ont été affectés à l'équipe, ainsi que leurs responsabilités.

Ajouter un agent au groupe d'affectation de prise en charge de la messagerie instantanée

Les agents doivent être ajoutés au groupe d'affectation de prise en charge de la messagerie instantanée avant de pouvoir recevoir des demandes de messagerie instantanée. Ce groupe d'affectation est utilisé par le canal de communication par messagerie instantanée de Gestion du service clientèle pour acheminer les demandes de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Assistance du service client**.
3. Dans la liste connexe **Membres du groupe**, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les agents qui doivent recevoir les demandes de messagerie instantanée et déplacez-les dans la liste des membres du groupe **Assistance du service client**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Support de Connexion

Approuver un contrat de service

Approuvez un contrat de service pour un compte client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez un contrat à réviser dans la liste Approbations dont l'état est **Demandé**.
3. Révisez les détails du contrat dans le résumé au bas du formulaire d'approbation.
4. Ajoutez des commentaires de révision dans le champ **Commentaires**.
5. Cliquez sur l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Approuver	L'état de révision passe à **Approuvé** dans la liste Approbations.
Refuser	L'état de révision passe à **Refusé** dans la liste Approbations. Pour refuser le contrat, vous devez saisir la raison du rejet dans le champ **Commentaires**.

Tâches du gestionnaire de fournisseurs de services externalisés

Gérez diverses tâches en tant que gestionnaire de fournisseur de service sous-traité (OSP), notamment l'intégration d'agents de fournisseurs de services externalisés, l'affichage des tickets non affectés et l'affectation de tickets à des groupes ou agents sous votre supervision.

Les principales fonctions que les gestionnaires de fournisseurs de services externalisés peuvent remplir sont notamment les suivantes.

Tâches de gestionnaire de fournisseur de service externalisé

Embaucher un agent de fournisseur de service externalisé	Un gestionnaire OSP peut embaucher des agents OSP pour gérer et exécuter des tickets.
Affecter un ticket à un agent	En tant que gestionnaire externe du service client externalisé, vous pouvez affecter un ticket à un agent de votre groupe.

Embaucher un agent de fournisseur de service externalisé

Un gestionnaire OSP peut embaucher des agents OSP pour gérer et exécuter des tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Embaucher un agent**.
2. Renseignez comme nécessaire les champs du formulaire d'embauche d'un agent ou d'un gestionnaire de fournisseurs de services externalisés.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Une fois l'intégration effectuée, un e-mail de réinitialisation de mot de passe est envoyé à l'adresse e-mail de l'agent.

Affecter un ticket à un agent

En tant que gestionnaire externe du service client externalisé, vous pouvez affecter un ticket à un agent de votre groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
Les gestionnaires externes du service clientèle sous-traité [sn_csm_ocs.ext_manager] peuvent effectuer leurs tâches désignées à l'aide des interfaces UI16, car les espaces de travail ne sont pas pris en charge pour le moment.

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Non affecté**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Entrez le nom de l'agent dans le champ **Affecté à** et sélectionnez l'agent dans la liste affichée.

   Vous pouvez également cliquer sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste ( ) et sélectionner l'agent.

   Remarque :
   Le champ **Groupe d'affectation** est prérempli avec le nom de groupe. La liste des agents appartenant à ce groupe s'affiche lors du référencement.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Gestion de la clientèle

Améliorez l'engagement et la satisfaction des clients en gérant toutes les interactions pour garantir une expérience de service fluide et efficace. Simplifiez les processus, améliorez la communication et offrez un service personnalisé.

Gestion de la clientèle

Utiliser la gestion de l'accès client	Découvrez comment les clients, les utilisateurs contributeurs et les agents du service client utilisent la gestion de l'accès client.
Utiliser Customer Contracts and Entitlements	Découvrez comment les consommateurs, les gestionnaires, les agents et les administrateurs utilisent l'application Customer Contracts and Entitlements pour générer des contrats de service et des lignes de contrat pour travailler sur les services.
Créer un profil de médias sociaux	Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent créer un profil de médias sociaux pour un compte, un contact ou un consommateur.
Créer une entrée de journal de médias sociaux	Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent créer une entrée de journal de médias sociaux pour un ticket.
Utiliser des modèles de données client pour B2B2C	Avec le modèle B2B2C, les organisations de tous les secteurs peuvent facilement configurer des relations client à plusieurs niveaux et prendre en charge les clients business qui, à leur tour, prennent en charge leurs consommateurs finaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la gestion de l'accès client

Découvrez comment les clients, les utilisateurs contributeurs et les agents du service client utilisent la gestion de l'accès client.

Vue d'ensemble de la gestion des accès clients

La gestion de l'accès client vous permet de prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur des tickets et des produits vendus et de fournir différents niveaux d'accès au ticket. En outre, vous pouvez ajouter des utilisateurs internes supplémentaires à un ticket.

Information associée

Restreindre l'accès aux contacts

Ajouter des parties associées à un ticket

Ajout de parties liées à un produit vendu

Ajouter des parties associées à un ticket

Ajoutez des parties associées à un ticket pour leur fournir le niveau d'accès, par exemple des contacts ou des consommateurs sur un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les parties connexes et les responsabilités qui leur sont attribuées font partie de la fonctionnalité Gestion de l'accès client. La gestion de l'accès client vous permet de prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur des tickets et des produits vendus et de fournir différents niveaux d'accès au ticket. Pour plus d'informations, consultez la section Configuration de la gestion de l'accès client.

Les parties associées ajoutées aux tickets doivent également se voir attribuer le rôle sn_customerservice.case_authorized_contributor.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Tickets** > **Tout**.
2. Sélectionnez le ticket dans lequel vous souhaitez ajouter des parties associées.
3. Dans la liste connexe Parties associées, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de partie connexe

Champ	Description
Type	Type de partie associée. Le type de partie associée peut être un contact, un consommateur ou un utilisateur contributeur. Vous pouvez sélectionner l'une des options de la liste des configurations de parties associées pour les tickets fournis avec le système de base. ○ Contact autorisé ○ Consommateur autorisé ○ Contributeur autorisé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Contact répertorié ○ Consommateur répertorié
Ticket	Numéro du ticket.
Commande	Spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Des parties associées sont ajoutées au ticket.
6. Assurez-vous que le contact ou le consommateur sélectionné à l'étape 4 est affecté au rôle sn_customerservice.case_authorized_contributor.

Résultats

Une fois que des parties associées sont ajoutées au ticket avec un rôle fonctionnel approprié disposant de la responsabilité Mandataire, elles peuvent effectuer les actions suivantes.

- Fermez un ticket.
- Mise à jour des tâches de ticket visibles par les clients.
- Ajout de commentaires et de pièces jointes supplémentaires.
- accepter ou rejeter une solution ;
- Réception de notifications de mises à jour de ticket. Pour vous assurer que les parties associées reçoivent les notifications par e-mail, ajoutez-les à la configuration des notifications par e-mail.
  1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
  2. Sélectionnez une notification.
  3. Dans la liste connexe Qui recevra, sélectionnez l'icône de verrou en regard de **Utilisateurs/groupes dans les champs**.
  4. Dans la colonne Disponible, sélectionnez **Utilisateurs tiers associés** et/ou **Consommateurs tiers associés** et déplacez-les vers la colonne Sélectionné.
  5. Sélectionnez à nouveau l'icône de verrou et mettez à jour l'enregistrement.
  6. Répétez ces étapes pour chacune des notifications souhaitées.

Information associée

Notifications de mise à jour de ticket

Notifications de mise à jour de ticket

Les contacts, les consommateurs et les utilisateurs contributeurs ajoutés à un ticket ayant la responsabilité de représentant autorisé peuvent recevoir toutes les notifications par e-mail qui sont également reçues par le contact principal du ticket.

Les contacts ajoutés en tant que contacts supplémentaires au produit vendu ayant la responsabilité de représentant autorisé peuvent recevoir toutes les notifications par e-mail reçues par le contact principal du ticket.

Les consommateurs ajoutés en tant que consommateur supplémentaire au produit vendu ayant la responsabilité de représentant autorisé peuvent recevoir toutes les notifications par e-mail reçues par le consommateur principal du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs internes ajoutés en tant que parties associées au ticket avec la responsabilité de représentant autorisé peuvent recevoir toutes les notifications par e-mail reçues par le contact principal ou le consommateur du ticket.

Pour les e-mails résolus par le ticket, les parties associées ayant la responsabilité du représentant autorisé peuvent accepter ou rejeter la solution proposée. Les réponses des e-mails de ces parties associées peuvent être traitées de la même façon que celle du contact ou du consommateur principal du ticket.

Affectations de rôle pour les représentants autorisés

Les parties associées ajoutées aux tickets doivent également se voir affecter l'un des rôles CAM (Gestion de l'accès client), tel que le rôle sn_customerservice.case_authorized_contributor. Pour plus d'informations, consultez Rôles installés avec Gestion de l'accès client.

Ajout de parties associées aux notifications

Les parties associées ajoutées aux tickets peuvent recevoir des notifications sur les mises à jour des tickets. Pour vous assurer que les parties associées reçoivent les notifications par e-mail, ajoutez-les à la configuration des notifications par e-mail.

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sélectionnez une notification.
3. Dans la liste connexe Qui recevra, sélectionnez l'icône de verrou en regard de **Utilisateurs/groupes dans les champs**.
4. Dans la colonne Disponible, sélectionnez **Utilisateurs tiers associés** et/ou **Consommateurs tiers associés** et déplacez-les vers la colonne Sélectionné.
5. Sélectionnez à nouveau l'icône de verrou et mettez à jour l'enregistrement.
6. Répétez ces étapes pour chacune des notifications souhaitées.

Ajout de parties liées à un produit vendu

Ajoutez des parties associées à un produit vendu pour aider à fournir le niveau d'accès aux parties associées, telles que les contacts, les consommateurs ou les comptes.

Par exemple, les produits achetés par un client peuvent avoir plusieurs départements qui suivent le produit, comme l'équipe financière qui suit les renouvellements du produit ou l'équipe des opérations qui suit la maintenance du produit.

Avec la gestion de l'accès client, vous pouvez ajouter plusieurs parties connexes et leur fournir différents niveaux d'accès au produit vendu. Tout en ajoutant des parties liées, vous pouvez sélectionner le type de partie connexe et la responsabilité.

Tâche	Description
Ajouter des consommateurs supplémentaires pour le produit vendu	Ajoutez des consommateurs supplémentaires pour le produit vendu et les entités connexes en définissant le type et la responsabilité des consommateurs supplémentaires.
Ajouter des contacts supplémentaires pour le produit vendu	Ajoutez des contacts supplémentaires pour le produit vendu et les entités connexes en définissant le type et la responsabilité des contacts supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Ajouter des comptes supplémentaires pour le produit vendu	Ajoutez des contacts supplémentaires pour le produit vendu et les entités connexes en définissant le type et la responsabilité de comptes ou de contacts supplémentaires.

Ajouter des consommateurs supplémentaires pour le produit vendu

Ajoutez des consommateurs supplémentaires pour vos produits vendus B2C (Business-to-consumer) ou B2B2C (business-to-business-to-consumer) en définissant le type et la responsabilité des consommateurs supplémentaires. Une fois ces informations ajoutées, d'autres consommateurs peuvent avoir le même accès au consommateur associé au produit vendu et aux entités connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La responsabilité affectée au consommateur supplémentaire associé à un produit vendu obtient l'accès au produit vendu et aux entités connexes, notamment les produits installés, les éléments de base d'installation et les tickets associés aux produits vendus.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez l'enregistrement dans lequel vous souhaitez ajouter des consommateurs supplémentaires.
3. Dans la liste connexe Consommateurs supplémentaires, sélectionnez **Nouveau**.
   À partir de la version Utah, la liste connexe Consommateurs supplémentaires est déconseillée pour les nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la liste connexe Consommateurs supplémentaires continue d'être prise en charge, de même que la liste connexe Parties connexes du produit vendu.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement Produit vendu au consommateur

Champ	Description
Produit vendu	Les produits et composants vendus à un consommateur.
Type	Type de partie associée. **Remarque :** En sélectionnant le type de partie associée, la responsabilité par défaut mentionnée dans le type est ajoutée dans la responsabilité de la partie associée.
Consommateur	Contact responsable du produit vendu.
Responsabilité	Niveau d'accès au produit vendu et aux informations connexes. Un consommateur supplémentaire ayant la responsabilité Mandataire doit disposer du rôle sn_install_base.sold_product_authorized_consumer pour avoir accès au produit vendu associé et aux entités connexes. Pour plus de détails, voir Rôles installés avec la gestion de l'accès client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si le champ **Responsabilité** est laissé vide, les consommateurs ne peuvent pas accéder au produit vendu et au ticket associé.
Commande	Spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les consommateurs supplémentaires sont ajoutés au produit vendu au consommateur.

Résultats

Une fois que des consommateurs supplémentaires sont ajoutés au produit vendu avec un rôle fonctionnel approprié disposant de la responsabilité Mandataire, ils peuvent effectuer les actions suivantes.

- Affichez la liste des produits vendus et des éléments de base d'installation associés.
- Créez des tickets en sélectionnant des produits vendus ou des bases d'installation.
- Affichez la liste des tickets associés aux produits vendus ou aux bases d'installation affectées.
- Affichez la liste des produits installés.
- Consultation des tickets associés au produit vendu.
- Gestion des demandes de catalogue de services à partir du produit vendu.

Remarque :

- Lors de la création d'un ticket pour un produit vendu, vous ne pouvez voir que les consommateurs autorisés sur le produit vendu du consommateur.
- Si vous choisissez quelqu'un en tant que consommateur, vous ne pouvez associer que les produits vendus auxquels la personne a un accès complet sur le ticket.

Ajouter des contacts supplémentaires pour le produit vendu

Ajoutez des contacts supplémentaires pour le produit vendu B2B (comptes ou contacts) ou B2B2C en définissant le type et la responsabilité. Une fois ajoutés, les contacts supplémentaires ont le même accès au contact associé au produit vendu et aux entités connexes.

Avant de commencer

Remarque :
Des contacts supplémentaires peuvent être activés à l'aide du champ **Restreindre l'accès aux contacts**. Pour plus de détails, voir Restreindre l'accès aux contacts.

Rôle requis : admin et sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La responsabilité affectée au contact supplémentaire associé à un produit vendu a accès au produit vendu et aux entités connexes, qui incluent les produits installés, les éléments de base d'installation et les tickets associés aux produits vendus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez l'enregistrement dans lequel vous souhaitez ajouter des contacts supplémentaires.
3. Dans la liste connexe Contacts supplémentaires, sélectionnez **Nouveau**.
   À partir de la version Utah, la liste connexe des contacts supplémentaires est déconseillée pour les nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la liste connexe des contacts supplémentaires continue d'être prise en charge, de même que la liste connexe des parties connexes du produit vendu.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement Produit vendu par le contact

Champ	Description
Produit vendu	Les produits et composants vendus à un compte.
Type	Type de partie associée. **Remarque :** En sélectionnant le type de partie associée, la responsabilité par défaut mentionnée dans le type est ajoutée dans la responsabilité de la partie associée.
Contact	Contact responsable du produit vendu.
Responsabilité	Niveau d'accès au produit vendu et aux informations connexes. Un contact supplémentaire ayant la responsabilité Mandataire doit disposer du rôle sn_install_base.sold_product_authorized_contact pour avoir accès au produit vendu associé et aux entités connexes. Pour plus de détails, voir Rôles installés avec la gestion de l'accès client. **Remarque :** si le champ **Responsabilité** est vide, les contacts n'auront pas accès au produit vendu et au ticket associé.
Commande	Spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les contacts supplémentaires peuvent être ajoutés au produit vendu B2B.

   Remarque : les contacts ajoutés peuvent être issus du même compte, d'un compte partenaire ou de relations de contact.

Résultats

Une fois que des contacts supplémentaires sont ajoutés au produit vendu avec un rôle fonctionnel approprié disposant de la responsabilité Mandataire, ils peuvent effectuer les actions suivantes.

- Affichez la liste des produits vendus et des éléments de base d'installation associés.
- Créez des tickets en sélectionnant des produits vendus ou des bases d'installation.
- Affichez la liste des tickets associés aux produits vendus ou aux bases d'installation affectées.
- Affichez la liste des produits installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Consultation des tickets associés au produit vendu.
- Gestion des demandes de catalogue de services à partir du produit vendu.

Remarque :

- Lors de la création d'un ticket pour un produit vendu, vous ne pouvez voir que les contacts autorisés.
- Si vous choisissez quelqu'un en tant que contact, vous ne pouvez associer que les produits vendus auxquels la personne a un accès complet sur le ticket.

Ajouter des comptes supplémentaires pour le produit vendu

Ajoutez des comptes ou des contacts supplémentaires pour vos produits vendus B2B (business-to-business-to-consumer) en définissant le type et la responsabilité des comptes ou contacts supplémentaires. Une fois que vous avez ajouté des comptes en tant que parties associées, tous les contacts associés au compte de partie associée peuvent accéder au produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La responsabilité affectée aux comptes supplémentaires associés à un produit vendu permet d'accéder au produit vendu et aux entités connexes, qui incluent les produits installés, les éléments de base d'installation et les tickets associés aux produits vendus.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter le compte supplémentaire.
3. Dans la liste connexe Parties connexes du produit vendu, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de partie connexe du produit vendu

Champ	Description
Produit vendu	Produits et composants vendus à un compte.
Type	Type de partie connexe. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez le type de partie associée, la responsabilité par défaut mentionnée dans le type est ajoutée à la responsabilité de partie associée.
Compte	Contacts du compte responsable du produit vendu.
Responsabilité	Niveau d'accès au produit vendu et aux informations connexes. Un compte supplémentaire avec la responsabilité de compte autorisé nécessite le rôle sn_install_base.sold_product_authorized_contact pour accéder au produit vendu associé et aux entités connexes. Pour plus de détails, voir Rôles installés avec la gestion de l'accès client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si le champ **Responsabilité** est laissé vide, les comptes n'ont aucun accès au produit vendu et au ticket associé.
Commande	Spécifie la séquence dans laquelle les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous pouvez ajouter des comptes supplémentaires au produit vendu B2B.

Remarque :
Les comptes ajoutés peuvent provenir du même compte, compte partenaire ou de relations de contact.

Résultats

Une fois que d'autres comptes sont ajoutés au produit vendu avec la responsabilité du compte autorisé, les contacts des comptes ayant le rôle fonctionnel requis peuvent effectuer les actions suivantes :

- Affichez la liste des produits vendus et des éléments de base d'installation associés.
- Créez des tickets en sélectionnant des produits vendus ou des bases d'installation.
- Affichez la liste des tickets associés aux produits vendus ou aux bases d'installation affectées.
- Affichez la liste des produits installés.
- Accéder aux tickets associés au produit vendu.

Remarque :

- Lors de la création d'un ticket pour un produit vendu, vous ne pouvez voir que les comptes autorisés pour le produit vendu du compte.
- Si vous choisissez un compte, vous ne pouvez associer qu'un produit vendu auquel vous avez un accès complet sur le ticket.

Ajouter des parties connexes à un élément de base d'installation

Ajoutez des parties connexes à un élément de base d'installation dans l'application Gestion du service clientèle afin de permettre à une autre partie d'accéder à une base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une partie liée à une base d'installation est une liste de contacts, de consommateurs, de contributeurs, de membres d'organisation de service, de comptes ou d'organisations de service. Vous ajoutez une partie connexe pour permettre l'accès à une autre partie qui n'est pas le propriétaire de la base d'installation. Les parties associées que vous associez à une base d'installation peuvent accéder à la base d'installation et aux entités connexes, y compris les produits installés, les produits vendus et les tickets associés à la base d'installation.

Remarque :
Vous pouvez activer des contacts supplémentaires à l'aide du champ **Restreindre l'accès aux contacts** . Pour plus de détails, voir Restreindre l'accès aux contacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Éléments de base d'installation**.
2. Ouvrez un élément de base d'installation dans la liste.
3. Sélectionnez **Parties connexes de la base d'installation**, puis **Nouveau**.
4. Dans la liste déroulante **Type** , sélectionnez le type de partie liée que vous souhaitez ajouter à l'élément de base d'installation.
   En fonction de la sélection que vous avez choisie, vous pouvez affecter l'une des combinaisons dans la table suivante :

Liste de types connexes

Type	Rôle fonctionnel	Entité
Compte autorisé	Contact autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Compte
Contact autorisé	Contact autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Contact
Consommateur autorisé	Consommateur autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_consumer)	Consommateur
Contributeur autorisé	Contributeur autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_contributor)	Utilisateur
Membre autorisé	Membre autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Organisation de services
Organisation de services autorisés	Membre autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Organisation de services
Compte répertorié		Non applicable
Contact répertorié		Non applicable
Consommateur répertorié		Non applicable
Contributeur répertorié		Non applicable
Membre répertorié		Non applicable
Organisation de services répertoriée		Non applicable

Remarque :
Le champ **Responsabilité** du formulaire Parties liées à la base d'installation est automatiquement renseigné en fonction du type de partie liée sélectionné. Pour en savoir plus sur le type de parties liées, reportez-vous à la section Créer des configurations des parties associées.

5. Pour utiliser le champ **Ordre** pour spécifier l'ordre dans lequel les enregistrements sont affichés, organisés en fonction des préférences professionnelles.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le contact est affecté en tant que partie associée à l'élément de base d'installation. Le contact a accès à tous les éléments correspondants, tels que les éléments de base d'installation enfants et les tickets sur le formulaire d'élément de base d'installation.

Restreindre l'accès aux contacts

Limitez l'accès des contacts aux produits vendus et aux bases d'installation en limitant l'accès des contacts associés et leurs niveaux d'accès pour la gestion de l'accès client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_customerservice.customer_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En limitant l'accès aux contacts, vous pouvez limiter l'accès aux entités basées sur les contacts affectés aux produits vendus et aux bases d'installation. Vous ne pouvez pas créer d'enregistrements d'accès au compte en double avec le même compte.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Gérer l'accès au compte**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement Accès au compte

Champ	Description
Compte	Comptes ayant des restrictions d'accès aux produits vendus et bases d'installation basées sur les contacts associés et le niveau d'accès.
Restreindre l'accès aux contacts	Accès restreint aux entités basées sur les contacts associés. Si la valeur du champ est **Faux**, les contacts associés au compte peuvent lire les produits vendus et les bases d'installation associées au compte. Si la valeur du champ est **Vrai**, les contacts associés aux comptes n'ont pas accès aux produits vendus et aux bases d'installation, à moins qu'ils ne soient ajoutés en tant que contact sur l'enregistrement ou en tant que partie associée. Les contacts suivants ont accès aux produits vendus et aux bases d'installation : ○ Contacts associés au produit vendu et aux enregistrements de base d'installation. ○ Contacts qui sont ajoutés en tant que parties associées avec une responsabilité de représentant autorisé. ○ Contacts appartenant à des comptes ajoutés en tant que parties associées avec une responsabilité de compte autorisé.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée
Ajouter des contacts supplémentaires pour le produit vendu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Customer Contracts and Entitlements

Découvrez comment les consommateurs, les gestionnaires, les agents et les administrateurs utilisent l'application Customer Contracts and Entitlements pour générer des contrats de service et des lignes de contrat pour travailler sur les services.

Les contrats de service, les lignes de contrat de service et les autorisations peuvent être créés de la manière suivante :

- Via les workflows : vous pouvez créer des contrats de service, des lignes de contrat de service et des droits à l'aide du workflow Contrats et autorisations. Pour plus d'informations, consultez Workflows de contrats et de droits.

  Remarque :
  Lorsqu'une ligne de contrat de service ou une autorisation est créée via le Gestion des ventes et des commandes workflow, les détails du compte/consommateur/foyer sont copiés à partir du produit vendu et il hérite de l'état du produit vendu. En outre, lorsque l'état de la ligne de contrat change, le même état est resynchronisé avec le produit parent vendu.

- Via les intégrations API :
  - Service Contract API
  - Entitlement API

Utilisation des workflows de contrats et d'autorisations

Découvrez comment les contrats et les autorisations à l'aide de workflows vous permettent de créer et de gérer des contrats de service, des lignes de contrat de service et des droits.

Vous pouvez gérer le cycle de vie des contrats et des droits du service clientèle, de la création de l'offre à la génération du contrat, à l'aide des workflows de contrats et d'autorisations. Les workflows vous permettent d'exécuter les fonctions suivantes :

- Créer, suspendre, reprendre, annuler et renouveler des contrats de service.
- Créer, modifier, suspendre, reprendre, annuler et renouveler des lignes de contrat de service et des droits.

Vous pouvez suspendre, reprendre, annuler et renouveler plusieurs entités à la fois.

Suspendre un contrat de service

Suspendez un contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant en créant une commande le Espace de travail configurable de CSM. La suspension d'un contrat de service suspend ou désactive les services spécifiés dans ce contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez suspendre un contrat de service lorsqu'au moins un des produits vendus racines associés est à l'état Actif. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez suspendre un contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif.

Remarque :
Si vous ne créez pas de commande de reprise, le contrat de service est suspendu indéfiniment.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Suspendre**.
5. Dans la fenêtre Suspendre le contrat de service, saisissez la période de suspension du contrat de service dans les champs **Date et heure de début** et **Date et heure de fin** .

   Remarque :
   Si vous ne saisissez pas de valeur dans le champ **Date et heure de fin** , le contrat de service sera suspendu indéfiniment. Vous pouvez reprendre le contrat de service manuellement. Pour en savoir plus, consultez Reprendre un contrat de service.

6. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension** .
7. Sélectionnez **Suspendre**.
   Une commande avec l'action de suspension est créée pour ce contrat de service.
8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Résultats

Avec le contrat de service, toutes les lignes de contrat de service et tous les droits associés sont également suspendus. Toutefois, le contrat de service restera dans l'état actuel. Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le cadre de la même commande. Après cette période de suspension, le contrat de service et toutes ses lignes de contrat de service enfant associées et son droit seront à nouveau à l'état Actif ou Brouillon. Une fois la date de fin du contrat de service, le contrat de service suspendu et toutes ses lignes de contrat de service enfant associées et son droit passent à l'état Expiré.

Reprendre un contrat de service

Reprenez un contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant en créant une commande sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant un contrat de service, vous redémarrez les services spécifiés dans ce contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez reprendre un contrat de service lorsqu'au moins un des produits vendus racines associés est à l'état Inactif, Annulé ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez reprendre un contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Suspendu.
Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Reprendre**.
5. Dans la fenêtre Reprendre le contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date à laquelle vous souhaitez reprendre le contrat de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Ajoutez un motif de reprise du contrat de service dans le champ **Motif de reprise** .
7. Sélectionnez **Reprendre**.
   Une commande de reprise du contrat de service est créée.
8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Résultats

Le contrat de service et toutes ses lignes de contrat et droits enfants associés sont de nouveau à l'état Actif ou Brouillon, en fonction de la date de début de l'entité respective.

Renouveler le contrat de service

Renouveler un contrat de service et sa hiérarchie le pour renouveler les services avant l'expiration Espace de travail configurable de CSM du contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez renouveler un contrat de service lorsqu'il est actif ou expiré et qu'il a une date de fin.

Remarque :
Vous ne pouvez pas renouveler les contrats de service pour les enregistrements d'inventaire des produits.

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Renouveler**.
5. Dans la fenêtre Renouveler le contrat de service, dans les champs **Date de début** de renouvellement et **Date de fin de renouvellement** , entrez la date de début de l'activation du contrat de service et la date de fin du contrat de service.
6. Ajoutez une raison pour le renouvellement du contrat de service dans le champ **Raison du renouvellement** .
7. Sélectionnez **Renouveler**.
   Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.
   - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour renouveler le contrat de service est créé. Vous pouvez cliquer sur le numéro de devis indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis renouvelés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de renouvellement du contrat de service est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande renouvelés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Un nouveau contrat de service est créé.

Résultats
Un nouveau contrat de service est créé à l'état Brouillon. Vous pouvez voir plus de détails dans la liste connexe Historique de renouvellement.

Annuler un contrat de service

Créez une commande pour annuler un contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant sur le Espace de travail configurable de CSM. En annulant un contrat de service, vous mettez fin aux services spécifiés dans ce contrat de service.

Avant de commencer
Vous pouvez annuler un contrat de service lorsqu'au moins un des produits vendus racines associés est à l'état Actif ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez annuler un contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif ou Suspendu.
Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Annuler**.
   Toutes les lignes de contrat de service et tous les droits associés seront également annulés et l'état sera défini sur Annulé.
5. Dans la fenêtre Annuler le contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date à laquelle le contrat de service sera annulé.
6. Ajoutez un motif d'annulation dans le champ **Motif de l'annulation** .
7. Sélectionnez **Annuler**.
   Une commande avec action d'annulation est créée pour ce contrat de service.
8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Résultats
Avec le contrat de service, toutes les lignes de contrat de service et droits associés sont également annulés et auront l'état **Annulé** .

Modifier une ligne du contrat de service

Modifiez une ligne de contrat de service afin de pouvoir mettre à jour ses configurations existantes.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat de service dont vous souhaitez modifier les caractéristiques et les éléments de ligne.
5. Sélectionnez **Modifier**.
6. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour la ligne de contrat de service.
   Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section Exploring Sales and Order Management .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.
   - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour modifier la ligne de contrat de service est créé. Vous pouvez cliquer sur le numéro de devis indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis modifiés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de modification de la ligne de contrat de service est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande modifiés.
8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Suspendre une ligne de contrat de service

Suspendez une ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfants en créant une commande dans l'espace de travail configurable CSM. En suspendant une ligne de contrat de service, vous suspendez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette ligne de contrat de service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de commencer

Vous pouvez suspendre une ligne de contrat de service lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez suspendre une ligne de contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif.

Remarque :
Si vous ne créez pas de commande de reprise, la ligne de contrat de service est suspendue indéfiniment.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez la ligne de contrat de service dans la liste connexe Lignes de contrat de service que vous souhaitez suspendre.
5. Sélectionnez **Suspendre**.
6. Dans la fenêtre Suspendre une ligne de contrat de service, saisissez la période de suspension pour la ligne de contrat de service dans les champs **Date/heure de début** et **Date/heure de fin** .

   Remarque :
   Si vous ne saisissez pas de valeur dans la **date et l'heure de fin**, la ligne du contrat de service est suspendue. Vous pouvez reprendre manuellement le contrat de service à l'aide de l'option de reprise. Pour plus d'informations, voir Reprendre une ligne de contrat de service

7. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension** .
8. Sélectionnez **Suspendre**.
   Une commande avec l'action de suspension est créée pour cette ligne de contrat de service.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Résultats

Avec la ligne de contrat de service, toutes les entités associées de la hiérarchie sont également suspendues. Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le cadre de la même commande. Après cette période de suspension, la ligne du contrat de service sera à nouveau à l'état Actif. Après la date de fin du contrat de service, la ligne de contrat de service suspendue et toutes ses lignes de contrat de service enfant associées et son droit passent à l'état Expiré.

Reprendre une ligne de contrat de service

Créez une commande pour reprendre une ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfants sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant une ligne de contrat de service, vous redémarrez les services spécifiés dans cette ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez reprendre une ligne de contrat de service lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Inactif, Annulé ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez reprendre une ligne de contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Suspendu.
Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat de service que vous souhaitez reprendre.
5. Sélectionnez **Reprendre**.
6. Dans la fenêtre Reprendre la ligne de contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez quand vous souhaitez reprendre la ligne de contrat de service.
7. Ajoutez un motif de reprise de la ligne de contrat de service dans le champ **Motif de reprise** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Reprendre**.
   Une commande de reprise de la ligne de contrat de service est créée.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Résultats

Avec la ligne de contrat de service, toutes les entités associées dans la hiérarchie sont également revenues à l'état Actif ou Brouillon, en fonction de la date de début de l'entité respective.

Renouveler une ligne de contrat de service

Renouvelez une ligne de contrat de service sur le Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez renouveler les services spécifiés dans la ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant et droits associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez renouveler une ligne de contrat de service lorsqu'elle est à l'état Actif ou Expiré et qu'elle a une date de fin.

Remarque :
Vous ne pouvez pas renouveler les lignes de contrat de service pour les enregistrements d'inventaire des produits.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Contrats et droits** > **Contrats de service**.
3. Dans les listes des contrats de service, sélectionnez le contrat de service que vous souhaitez renouveler.
4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat de service que vous souhaitez reprendre.
5. Sélectionnez **Renouveler**.
6. Dans la fenêtre Renouveler la ligne de contrat de service, saisissez la date de début de l'activation de la ligne de contrat de service dans le champ **Date de début de renouvellement** .
7. Ajoutez une raison pour le renouvellement de la ligne de contrat de service dans le champ **Raison du renouvellement** .
8. Sélectionnez **Renouveler**.
   Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.
   - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour renouveler la ligne de contrat de service est créé. Vous pouvez cliquer sur le numéro de devis indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis renouvelés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de renouvellement de la ligne de contrat de service est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande renouvelés.

9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Une nouvelle ligne de contrat de service est créée.

Résultats

La nouvelle ligne de contrat de service est créée avec la ligne de contrat renouvelée à l'état Brouillon. Vous pouvez voir plus de détails dans la liste connexe Historique de renouvellement.

Annuler une ligne de contrat de service

Créez une commande pour annuler une ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfants sur l'espace de travail configurable CSM. En annulant une ligne de contrat de service, vous annulez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez annuler une ligne de contrat de service lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez annuler une ligne de contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif ou Suspendu.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Dans le contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat de service dans la liste connexe Lignes de contrat de service que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annuler**.
6. Dans la fenêtre Annuler la ligne de contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date à laquelle la ligne de contrat de service sera désactivée.
7. Ajoutez un motif d'annulation dans le champ **Motif de l'annulation** .
8. Sélectionnez **Annuler**.
   Une commande avec l'action d'annulation est créée pour cette ligne de contrat de service.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Résultats

Avec la ligne de contrat de service, toutes les entités associées dans la hiérarchie sont également annulées et passent à l'état Annulé.

Modifier un droit

Modifiez une autorisation associée à un compte afin de pouvoir mettre à jour ses configurations existantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation dont vous souhaitez modifier les caractéristiques.
5. Sélectionnez **Modifier**.

   Remarque :
   Vous ne pouvez modifier que les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas modifier les autorisations associées aux lignes de contrat de service.

6. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour le droit sélectionné. Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section Exploring Sales and Order Management .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.
   - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour modifier le droit est créé. Vous pouvez cliquer sur le numéro de devis indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis modifiés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de modification du droit est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande modifiés.
8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le droit.

Suspendre un droit

Suspendez un droit en créant une commande sur l'espace de travail configurable CSM. En suspendant une autorisation, vous suspendez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette autorisation.

Avant de commencer

Vous pouvez suspendre une autorisation lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez suspendre une autorisation lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif.

Remarque :
Vous pouvez uniquement suspendre les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas suspendre les droits associés aux lignes de contrat de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez suspendre.
5. Sélectionnez **Suspendre**.
6. Dans la fenêtre Suspendre le droit, entrez la période de suspension du droit dans les champs **Date et heure de début** et **Date et heure de fin** .

   Remarque :
   Si vous ne saisissez pas de valeur dans le **champ Date/Heure de fin**, le droit est suspendu Vous pouvez reprendre le droit manuellement à l'aide de l'option Reprendre. Pour en savoir plus, consultez Reprendre un droit.

7. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension** .
8. Sélectionnez **Suspendre**.
   Une commande avec l'action de suspension est créée pour ce droit.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le droit.

Résultats

Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le cadre de la même commande. Après cette période de suspension, le droit sera à nouveau à l'état Actif. Après la date de fin du droit, le droit suspendu passera à l'état Expiré.

Reprendre un droit

Reprenez un droit en créant une commande sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant une autorisation, vous redémarrez les services et les caractéristiques qui y sont spécifiées.

Avant de commencer

Vous pouvez reprendre un droit lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Inactif, Annulé ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez reprendre un droit lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Suspendu.

Remarque :
Vous ne pouvez reprendre que les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas reprendre les droits associés aux lignes de contrat de service.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez reprendre.
5. Sélectionnez **Reprendre**.
6. Dans la fenêtre Reprendre le droit, dans le champ **Date et heure de début** , entrez quand vous souhaitez reprendre le droit.
7. Ajoutez un motif de reprise du droit dans le champ **Motif de reprise** .
8. Sélectionnez **Reprendre**.
   Un ordre de reprise du droit est créé.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le droit.

Résultats

Le droit est de nouveau à l'état Actif ou Brouillon, en fonction de la date de début du droit.

Renouveler un droit

Renouvelez une autorisation le Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Vous pouvez renouveler une autorisation lorsqu'elle est à l'état Actif ou Expiré et qu'elle a une date de fin.

Remarque :
Vous ne pouvez pas renouveler les autorisations pour les enregistrements d'inventaire des produits.

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez renouveler.
5. Sélectionnez **Renouveler**.
6. Dans la fenêtre Renouveler le droit, dans le champ **Date de début de renouvellement** , entrez la date de début de l'activation du droit.
7. Ajoutez un motif pour le renouvellement du droit dans le champ **Motif du renouvellement** .
8. Sélectionnez **Renouveler**.
   Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour renouveler le droit est créé. Vous pouvez cliquer sur le numéro de devis indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis renouvelés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
- Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de renouvellement du droit est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande renouvelés.

9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Une nouvelle autorisation est créée.

Résultats

La nouvelle autorisation est créée à l'état Brouillon. Vous pouvez voir plus de détails dans la liste connexe Historique de renouvellement.

Annuler un droit

Annulez une autorisation en créant une commande sur l'espace de travail configurable CSM. En annulant une autorisation, vous annulez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette autorisation.

Avant de commencer

Vous pouvez annuler un droit lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez annuler un droit lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif ou Suspendu.

Remarque :
Vous pouvez uniquement annuler les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas annuler les droits associés aux lignes de contrat de service.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annuler**.
6. Dans la fenêtre Annuler l'autorisation, dans le champ **Date et heure de début** , entrez la date à laquelle l'autorisation sera désactivée.
7. Ajoutez un motif d'annulation dans le champ **Motif de l'annulation** .
8. Sélectionnez **Annuler**.
   Une commande avec l'action d'annulation est créée pour ce droit.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le droit.

Résultats

Le droit est définitivement annulé et passera à l'état Annulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des produits couverts à l'aide du workflow des contrats et des droits

Les produits couverts désignent des produits ou des éléments de ligne de commande spécifiques qui sont inclus dans un contrat de service. Ces éléments sont liés au contrat pour définir ce qui est couvert pour le service ou la maintenance. Les produits couverts peuvent être suivis directement via les dossiers du contrat, ce qui facilite les changements et la visibilité de ce qui est couvert.

Les agents d'Order Management peuvent sélectionner les produits à couvrir par un contrat lorsque la commande est capturée pour l'offre de contrat. Pour associer manuellement un produit couvert à une ligne de contrat, consultez les Add covered products to order line items

Vous pouvez également modifier les produits couverts ajoutés à une ligne de contrat. Vous pouvez ajouter de nouveaux produits couverts à cette ligne de contrat ou à ce droit et supprimer les produits couverts existants.

Ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à un contrat de service

Ajoutez les produits vendus ou les éléments de base d'installation couverts aux contrats de service, aux lignes de contrat ou aux droits.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les produits vendus sont des produits et des composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur et qui peuvent faire l'objet de plusieurs contrats. Un élément de base d'installation est une instance de produit vendu qui a été mis en service pour un compte ou un consommateur.

L'association de produits vendus ou d'éléments de base d'installation à une Customer Contracts and Entitlements entité permet de suivre les produits ou les éléments de base d'installation qui sont servis à un client sous cette entité.

Un produit vendu ou un élément de base d'installation peut être ajouté à une Customer Contracts and Entitlements entité dans les états Brouillon, Actif ou Suspendu.

Remarque :
Si une entité est supprimée, le produit vendu connexe ou l'élément de base d'installation couvert est également supprimé.

Procédure

1. Accédez à l'interface Now Platform ou au Espace de travail configurable de CSMfichier .

2. Ajoutez le produit vendu ou l'élément de base d'installation couvert aux contrats de service, aux lignes de contrat ou aux droits.

   Remarque :

   - Vous pouvez ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à l'entité Customer Contracts and Entitlements .
   - L'état de l'entité ne doit pas être Expiré ou Annulé.

3. Renseignez les champs du formulaire Produit vendu couvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de produit vendu.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Associer une caractéristique à une ligne de contrat

Utilisez des caractéristiques pour capturer les détails de la couverture pour les lignes de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une caractéristique est un élément de données réutilisable qui définit des attributs ou des paramètres spécifiques d'un service, tels que le champ d'application ou la fréquence. Vous pouvez définir une caractéristique et l'utiliser dans diverses entités telles que les lignes de contrat et les droits. Une ligne de contrat de service peut avoir plusieurs caractéristiques.

Procédure

1. Associez une caractéristique à une ligne de contrat dans l'interface Now Platform ou le Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez le contrat de service qui a la ligne de contrat requise.
3. Dans la liste connexe Lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat à laquelle vous souhaitez ajouter la caractéristique.
4. Dans la liste connexe Caractéristiques de ligne de contrat, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de caractéristique

Champ	Description
Ligne du contrat de service	Nom de la ligne de contrat associée.
Type	Il n'y a qu'un seul type de caractéristique, c'est-à-dire la couverture. Il définit la couverture à laquelle vous avez droit. Par exemple, un rabais de 20 % est accordé chaque fois que vous utilisez un service de réparation.
Caractéristique	Le paramètre de couverture pour le service fourni. Par exemple, le nombre de vérifications.
Option de la caractéristique	L'ensemble prédéfini de valeurs de couverture pour la caractéristique. **Remarque :** Si le champ **Option** de caractéristique a une valeur définie, le champ **Valeur** devient non valide.
Valeur	Valeur fournie pour la caractéristique.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Mettre à jour** sur le formulaire Ligne de contrat de service pour enregistrer les modifications apportées à la ligne de contrat.
8. Sélectionnez **Mettre à jour** sur le formulaire de contrat de service pour enregistrer le contrat de service.

Associer une caractéristique à un droit

Utilisez des caractéristiques pour capturer les détails de la couverture pour les droits.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à l'interface Now Platform ou au Espace de travail configurable de CSMfichier .
2. Associer une caractéristique à un droit.
3. Dans la liste connexe Caractéristiques, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de caractéristique

Champ	Description
Droit	Nom de l'autorisation associée.
Type	Types de caractéristiques : ○ **Couverture** : définit la couverture à laquelle vous avez droit. L'utilisation n'est pas calculée. ○ **Couverture et utilisation** : définit le nombre de fois que le service peut être utilisé et suit l'utilisation. Par exemple, vous recevez 3 réparations gratuites. Après la première réparation, la couverture reste à 3 et l'utilisation devient 1.
Caractéristique	Le paramètre de couverture pour le service fourni. Par exemple, le nombre de vérifications.
Option de la caractéristique	L'ensemble prédéfini de valeurs de couverture pour la caractéristique. **Remarque :** Si le champ **Option** de caractéristique a une valeur définie, le champ **Valeur** devient non valide.
Valeur	Valeur fournie pour la caractéristique.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour** sur le formulaire Droit pour enregistrer les modifications apportées au droit.

Enregistrer l'utilisation sur le droit

Enregistrez la ou les utilisations effectuées à partir des quantités caractéristiques totales allouées pour un droit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent et sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
lorsqu'une autorisation passe à l'état Actif, des enregistrements d'utilisation sont créés. Vous pouvez mettre à jour les enregistrements d'utilisation sur la base des unités ou des quantités utilisées au fur et à mesure que le client utilise les services. Par exemple, si une caractéristique comprend 50 visites chez le client, le champ Unités totales en affiche 50 et le champ Unités utilisées est mis à jour après chaque visite. Les gestionnaires peuvent créer et mettre à jour les enregistrements d'utilisation pour une autorisation, mais les agents ne peuvent mettre à jour que le champ Unités utilisées.

Procédure

1. Accédez à l'interface Now Platform ou au Espace de travail configurable de CSMfichier .
2. Enregistrez l'utilisation sur une autorisation.
3. Sur le formulaire Utilisation du droit, renseignez le champ **Unités utilisées** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sur la page Autorisation, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer l'autorisation.
   Si vous avez utilisé le menu Contrats de service pour enregistrer l'utilisation, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la ligne de contrat, puis le contrat de service.

Créer un profil de médias sociaux

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent créer un profil de médias sociaux pour un compte, un contact ou un consommateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement d'un compte, d'un contact ou d'un consommateur.
   - **Service clientèle** > **Client** > **Comptes**
   - **Service clientèle** > **Client** > **Contacts**
   - **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**
2. Dans la liste connexe **Profils sociaux** de l'enregistrement sélectionné, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de profil social comme il convient.

Champs et définitions du formulaire Profil social

Champ	Définition
Canal	Le canal de médias sociaux pour ce profil. Par exemple, Twitter ou Facebook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	Remarque : Ce champ est une référence à la table Canaux sociaux [sn_app_cs_social_social_channel].
ID social	Nom ou gestionnaire de l'utilisateur pour le canal de médias sociaux sélectionné.
Contact	S'il est créé à partir du formulaire de contact, ce champ affiche le nom du contact.
Consommateur	S'il est créé à partir du formulaire de consommateur, ce champ affiche le nom du consommateur.
Compte	S'il est créé à partir du formulaire de compte, ce champ affiche le nom du compte.
URL du profil	Le lien vers le compte de médias sociaux de l'utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Intégration des médias sociaux

Créer une entrée de journal de médias sociaux

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent créer une entrée de journal de médias sociaux pour un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si nécessaire, un gestionnaire ou un administrateur du service client peut créer une entrée dans la liste connexe **Journaux sociaux**. Les entrées de cette liste sont généralement renseignées par l'outil d'intégration sociale.

Procédure

1. Accédez au formulaire de ticket souhaité.
2. Dans la liste connexe **Journaux sociaux**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de journal social comme il convient.

Champs et définitions du formulaire Journal social

Champ	Définition
Profil social	Le profil social du contact du client ou du consommateur.
Agent	L'agent qui participe à la conversation.
URL sociale	L'URL de la conversation sociale. Cliquer sur cette URL ouvre la conversation dans un nouvel onglet.
Document	Le numéro de ticket connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Message	Les détails de la conversation.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser des modèles de données client pour B2B2C

Avec le modèle B2B2C, les organisations de tous les secteurs peuvent facilement configurer des relations client à plusieurs niveaux et prendre en charge les clients business qui, à leur tour, prennent en charge leurs consommateurs finaux.

Comprendre le B2B2C dans ServiceNow CSM

Le modèle B2B2C implique des interactions où une entreprise vend des produits ou des services à une autre entreprise, qui fournit ensuite ces produits ou services au consommateur final. La plateforme CSM de ServiceNow prend en charge cette relation multicouche en capturant et en organisant les données pertinentes à la fois entre les entités commerciales et les consommateurs finaux.

Avantages des modèles de données B2B2C dans ServiceNow CSM

- Amélioration de la précision des données : en structurant les données de manière méthodique, il garantit que les informations sont exactes et à jour, ce qui réduit les erreurs et améliore les capacités de prise de décision.
- Meilleure connaissance des clients : les modèles de données offrent une vue holistique des clients professionnels et des consommateurs finaux, ce qui permet de mieux comprendre les besoins et les préférences des clients.
- Efficacité opérationnelle : des processus de gestion des données rationalisés permettent d'accélérer la prestation de services et la résolution des problèmes, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle globale.
- Évolutivité : à mesure que les entreprises se développent, les modèles de données peuvent être mis à l'échelle pour s'adapter à un plus grand nombre de clients et à des relations complexes sans compromettre l'intégrité des données.
- Service personnalisé : Grâce à des données client détaillées, les entreprises peuvent offrir des services et des solutions sur mesure, ce qui conduit à une plus grande satisfaction et fidélité des clients.

Plus d'informations sur les modèles de données client pour B2B2C

Rubrique	Description
Associer un compte à des consommateurs	Permettez aux gestionnaires du service client d'identifier les consommateurs finaux qui utilisent des produits ou services et de suivre les informations sur les clients.
Associer des produits vendus à des consommateurs de compte	Permettez aux gestionnaires du service client de suivre les produits ou services vendus en associant ces derniers à des consommateurs de compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plus d'informations sur les modèles de données client pour B2B2C (suite)

Rubrique	Description
Associer des éléments de base d'installation à des consommateurs de compte	Autorisez les gestionnaires du service client à suivre les instances mises en service en associant des éléments de base d'installation à des consommateurs de compte.
Afficher les informations de base d'installation en tant que consommateur de compte	Suivez les instances mises en service pour votre compte ainsi que les produits ou services qui s'exécutent sur celles-ci en affichant la liste des éléments de base d'installation.
Afficher les informations sur les produits vendus en tant que consommateur de compte	Suivez les produits ou services vendus à votre compte en affichant la liste des produits vendus à partir du Customer Service Portal.

Associer un compte à des consommateurs

Permettez aux gestionnaires du service client d'identifier les consommateurs finaux qui utilisent des produits ou services et de suivre les informations sur les clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Cliquez sur la liste connexe **Consommateurs**.
4. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un consommateur existant ou nouveau.

Options et procédure

Option	Procédure
Ajouter un consommateur existant	**a.** Dans le champ **Consommateur**, cliquez sur l'icône Rechercher dans la liste ( ). **b.** Sélectionnez un consommateur dans la liste.
Ajouter un nouveau consommateur	**a.** Dans le champ **Consommateur**, cliquez sur l'icône Rechercher dans la liste ( ). **b.** Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Procédure
	c. Renseignez les champs du formulaire Consommateur. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le consommateur sélectionné est associé au compte.

Associer des produits vendus à des consommateurs de compte

Permettez aux gestionnaires du service client de suivre les produits ou services vendus en associant ces derniers à des consommateurs de compte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez un produit auquel aucun consommateur n'est associé.
3. Ajoutez un consommateur existant ou un nouveau consommateur.

Options et procédure

Option	Procédure
Ajouter un consommateur existant	**a.** Dans le champ **Consommateur**, cliquez sur l'icône Rechercher dans la liste ( ). **b.** Sélectionnez un consommateur dans la liste.
Ajouter un nouveau consommateur	**a.** Dans le champ **Consommateur**, cliquez sur l'icône Rechercher dans la liste ( ). **b.** Cliquez sur **Nouveau**. **c.** Renseignez les champs du formulaire Consommateur. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le produit est associé au consommateur.

Associer des éléments de base d'installation à des consommateurs de compte

Autorisez les gestionnaires du service client à suivre les instances mises en service en associant des éléments de base d'installation à des consommateurs de compte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Produits** > **Éléments de base d'installation**.
2. Sélectionnez un élément auquel aucun consommateur n'est encore associé.
3. Ajoutez un consommateur existant ou un nouveau consommateur.

Actions et procédure

Action	Procédure
Ajouter un consommateur existant	**a.** Dans le champ **Consommateur**, sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône **b.** Sélectionnez un consommateur dans la liste.
Ajouter un nouveau consommateur	**a.** Dans le champ **Consommateur**, sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône **b.** Sélectionnez **Nouveau**. **c.** Renseignez les champs du formulaire Consommateur. **d.** Sélectionnez **Soumettre**.

4. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.

Afficher les informations de base d'installation en tant que consommateur de compte

Suivez les instances mises en service pour votre compte ainsi que les produits ou services qui s'exécutent sur celles-ci en affichant la liste des éléments de base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_consumer.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez la liste des informations sur les éléments de base d'installation à partir du Customer Service Portal.

Remarque :
Le widget **Autorisations** et le widget **Contrats** ne sont pas visibles pour les consommateurs de compte.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Base d'installation**.
   Le système affiche une liste d'éléments de base d'installation qui appartient à votre compte.
3. Sélectionnez une base d'installation pour en afficher les détails.

Remarque :
La vue par défaut est la vue de formulaire. Si vous passez à la vue de liste, les champs **Compte** et **Consommateur** ne sont pas affichés. Pour en savoir plus, consultez Configurer les listes Éléments de base d'installation et Produits vendus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les informations sur les produits vendus en tant que consommateur de compte

Suivez les produits ou services vendus à votre compte en affichant la liste des produits vendus à partir du Customer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_consumer.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez la liste des produits vendus pour suivre les produits ou services vendus à votre compte.

Remarque :
Le widget **Autorisations** et le widget **Contrats** ne sont pas visibles pour les consommateurs de compte.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Produits**.
   Le système affiche une liste de produits qui appartiennent à votre compte.
3. Sélectionnez un produit pour en afficher les détails.

Remarque :
La vue par défaut est la vue de formulaire. Si vous passez à la vue de liste, les champs **Compte** et **Consommateur** ne sont pas affichés. Pour en savoir plus, consultez Configurer les listes Éléments de base d'installation et Produits vendus.

Communication avec les clients

Privilégiez les interactions client claires, opportunes et significatives pour garantir la satisfaction et la fidélité. Tirez parti d'une suite complète d'outils pour faciliter une communication solide avec les clients et améliorer les pratiques de gestion des services.

Différents modes de communication avec les clients

Utilisation de Playbooks pour les portails	Que vous soyez un agent du service client ou un client, vous pouvez utiliser les playbooks Customer Service Management (CSM) sur les portails de services pour effectuer les tâches et les activités dont vous avez besoin pour résoudre vos tickets.
Utiliser Walk-Up Experience	Utilisez la fonctionnalité Walk-Up Experience pour vous enregistrer à un emplacement de visite, prendre des rendez-vous depuis le Customer Service Portal et surveiller les files d'attente.
Utilisation de la réponse automatique pour les déviations de tickets	Déviez des tickets en envoyant automatiquement du contenu pertinent via la fonctionnalité de réponse automatique suite à la création d'un ticket par un consommateur ou un contact client.
Utiliser Rappel omnicanal pour Gestion du service client	L'application ServiceNow Omnichannel Callback for Customer Service Management active une option de rappel pour les clients en cas de long temps d'attente pour un agent actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différents modes de communication avec les clients (suite)

Utiliser le Customer Service Portal	Recherchez des informations sur une question ou un problème, ou demandez de l'aide à un agent du service client.
Utiliser le Consumer Service Portal	Le Consumer Service Portal est une interface Web que votre société peut utiliser pour fournir des informations et une assistance aux consommateurs.
Utiliser Prise de rendez-vous conversationnelle	Les clients peuvent initier une conversation de réservation de rendez-vous dans une conversation sur votre portail d'assistance à l'aide d'un Agent virtuel, et les agents peuvent utiliser le pilote automatique pour afficher les rubriques d'Agent virtuel au cours des conversations.
Utiliser le Service Portal Business Location	Utilisez le Business Location Service Portal (BLSP) disponible avec l'application Gestion du service client (CSM) comme guichet unique pour gérer les emplacements business internes et externes.

Utilisation de Playbooks pour les portails

Que vous soyez un agent du service client ou un client, vous pouvez utiliser Gestion du service clientèle les playbooks (CSM) sur les portails de services pour effectuer les tâches et les activités dont vous avez besoin pour résoudre vos tickets.

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 à l'aide de Playbooks pour portails :

- 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.

Le playbook comprend plusieurs étapes. Chaque étape comporte une ou plusieurs activités à accomplir. 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 étapes et 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Marquez 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.

Information associée

Création d'un ticket d'intégration avec Playbooks pour portails

Création d'un ticket d'intégration guidée à partir de Espace de travail configurable de CSM

Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services

Création d'un ticket d'intégration avec Playbooks pour portails

Que vous soyez un contact ou un consommateur, vous pouvez créer un ticket d'intégration avec un type de ticket basé sur le problème ou la demande dans Portail de service clientèle ou Portail de service consommateur.

Vue d'ensemble

Les Playbooks pour portails vous permettent d'obtenir une feuille de route claire qui vous permet de voir votre progression dans le processus de soumission et dans les étapes restantes qu'il vous reste à accomplir. Si nécessaire, vous pouvez facilement revenir à une étape précédente. Pour accélérer le processus, les options et les contrôles d'entrée vous sont présentés afin que vous puissiez saisir rapidement et précisément vos informations. En outre, vous pouvez enregistrer une application ou un formulaire qui n'est pas encore prêt à être soumis afin de pouvoir reprendre le travail dessus ultérieurement. Après avoir enregistré le ticket, vous pouvez accéder au playbook via les listes de tickets et trouver vos brouillons enregistrés dans la vue de liste des tickets de l'onglet **Mes brouillons de tickets** .

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.

Parcourir le catalogue pour créer une demande d'intégration

Vous pouvez parcourir le catalogue pour créer une nouvelle demande d'intégration à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal. Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à la section Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services.

Étapes du workflow

Voyons comment un client crée un ticket d'intégration à partir de Playbooks for Portals. Le client effectue les actions suivantes :

1. Saisit les informations de base le concernant dans un élément de catalogue sur l'un des portails pour ouvrir un nouveau ticket.
2. Ajoute les détails de leur application.
3. Télécharge les documents requis pour traiter sa demande.
4. Examine et modifie toutes les données avant de soumettre l'application.
5. Enregistre tous les changements et envoie le ticket.

Lorsque le client soumet le ticket, l'état du ticket passe de Brouillon à Nouveau.

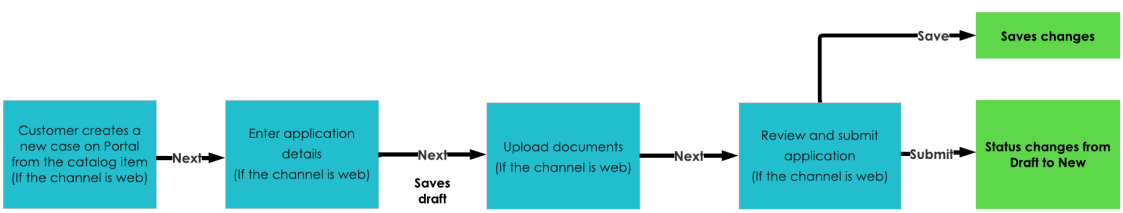
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Une fois qu'une demande est soumise, le client peut trouver et afficher les mises à jour du ticket dans le portail en accédant à **Mes listes** > **Mes brouillons de tickets**.

Le diagramme suivant montre comment un client crée un ticket.

Le client crée un ticket



Information associée

Création d'un ticket d'intégration guidée à partir de Espace de travail configurable de CSM

Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services

Création d'un ticket d'intégration guidée à partir de Espace de travail configurable de CSM

Un agent peut créer un ticket pour un contact ou un consommateur lorsque le contact ou le consommateur vous contacte par téléphone, e-mail ou messagerie instantanée à partir du Espace de travail configurable de CSM.

Vue d'ensemble

Si vous êtes un client et que vous accédez à un playbook, vous pouvez suivre votre progression dans le processus de soumission et voir l'étape à laquelle vous vous trouvez et le nombre d'étapes restantes que vous devez effectuer. En outre, vous pouvez revenir à une étape précédente, si nécessaire. Pour accélérer le processus, des options et des entrées vous sont présentées qui vous permettent de saisir les informations correctes.

Création d'un ticket

Voyons comment un agent crée un ticket à partir de Playbooks for Portals. L'agent effectue les actions suivantes :

1. Crée un ticket au nom du client.
2. Collecte les informations de base sur le client pour démarrer le ticket.
3. Ajoute des contacts supplémentaires à l'application pour le compte du client.
4. Télécharge les documents que le client a pu envoyer.
5. Vérifie et modifie toutes les données pour s'assurer de leur exactitude avant de soumettre la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

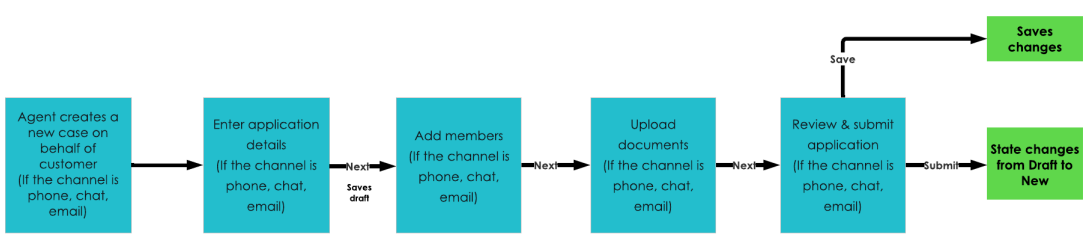
Remarque :

- L'état du ticket passe de Brouillon à Nouveau lorsqu'il est soumis. L'agent doit examiner le ticket et choisir de s'affecter ou non. Si le ticket est affecté à un autre agent, le nouvel agent doit examiner le contexte du ticket avant de l'affecter ou de l'accepter. L'état du ticket passe de Nouveau à Ouvert lorsque le ticket est affecté à un agent.

- Si un ticket est créé par un agent, un client peut ultérieurement trouver et consulter le ticket à partir du portail pour des mises à jour en accédant à **Mes listes** > **Mes brouillons de tickets**.

Le diagramme suivant montre comment un agent crée un ticket.

L'agent crée un ticket



Traitement d'un ticket

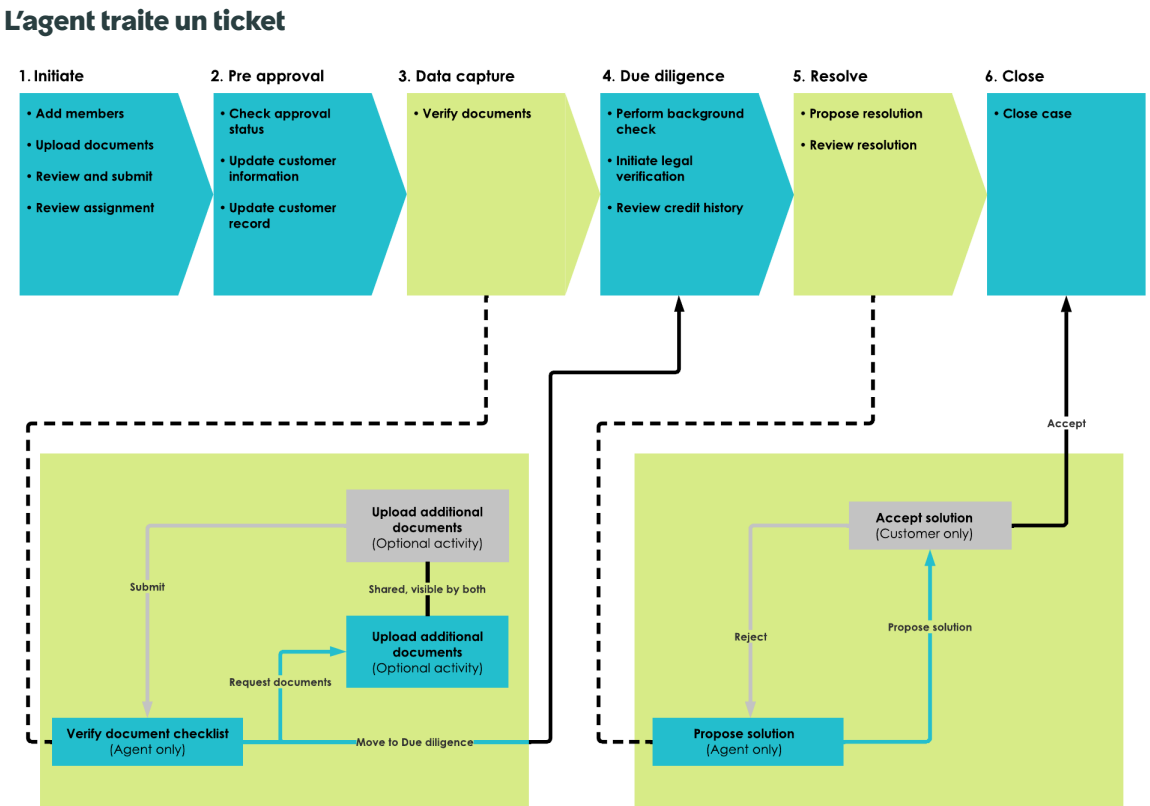
Voyons comment un agent traite un ticket à partir de Playbooks for Portals. L'agent effectue les actions suivantes :

1. Lance le traitement d'un ticket en ajoutant des membres, en téléchargeant des documents, en examinant et en soumettant des documents, puis en examinant le ticket.
2. Pré-approuve le ticket en vérifiant le statut d'approbation, les informations sur le client et l'enregistrement client.
3. Vérifie la liste de vérification des documents par rapport aux documents chargés, puis envoie un e-mail au client s'il y a un document manquant ou non valide.
4. Effectue des vérifications d'antécédents, lance des vérifications juridiques et examine l'historique de crédit.
5. Propose une solution. Le client peut accepter la solution, puis l'agent ferme le ticket. Si le client n'est pas satisfait de la solution proposée et la rejette, le ticket revient à l'état **Ouvert** et le client est informé de l'état. L'agent doit ensuite fournir une nouvelle solution basée sur les entrées du client.

Le diagramme suivant montre comment un agent traite un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services

Création d'un ticket d'intégration avec Playbooks pour portails

Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services

Créez une nouvelle demande d'intégration à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal en naviguant dans le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact, admin

Procédure

1. Créez une demande en accédant à la page de destination du portail ou à l'en-tête du menu du portail, puis en effectuant l'une des actions suivantes.

Option	Description
Demander quelque chose	Sur la page de destination du portail, sélectionnez le lien **Demander quelque chose** .
Demandes	Dans l'en-tête du menu du portail, accédez à **De mandes** > **Demander quelque chose**.

2. Parcourir le catalogue de services et sélectionner **Prise en charge** > **Nouvelle demande d'intégration guidée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également utiliser les filtres de catégorie pour filtrer les éléments disponibles ou rechercher dans le catalogue.

3. Sur la page de brouillon d'admission de ticket, remplissez les informations associées à la demande.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le système traite la demande, crée la demande ainsi que tous les autres enregistrements connexes et affiche les détails dans le widget Enregistrements connexes sur la page de vue du ticket.

Information associée

Création d'un ticket d'intégration avec Playbooks pour portails

Création d'un ticket d'intégration guidée à partir de Espace de travail configurable de CSM

Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services

Utiliser Walk-Up Experience

Utilisez la fonctionnalité Expérience de visite pour vous enregistrer à un emplacement de visite, prendre des rendez-vous à partir du portail du service clientèle et surveiller les files d'attente.

Les utilisateurs disposant des rôles tels que sn_walkup.walkup_login, sn_csm_walkup.walkup_technician, sn_csm_walkup.walkup_manager et les utilisateurs de visite peuvent utiliser cette Expérience de visite fonctionnalité.

Enregistrez-vous à un emplacement de visite

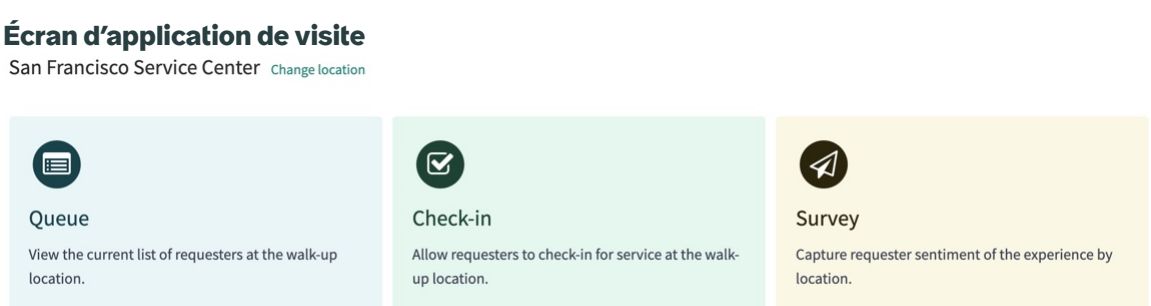
En tant que représentant du magasin, vous pouvez permettre aux clients de s'enregistrer à leur arrivée à votre point de service. L'utilisateur est ajouté à la file d'attente des demandeurs après avoir renseigné certains détails et le motif de la visite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_login

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un appareil du magasin exécute l'application Walk-up. L'écran d'accueil de l'application comprend des sélections permettant de s'enregistrer pour un service, d'afficher la liste des demandeurs actuellement dans la file d'attente et de répondre à une enquête. Les utilisateurs invités et les utilisateurs enregistrés peuvent accéder aux sélections sur l'écran d'accueil.



Procédure

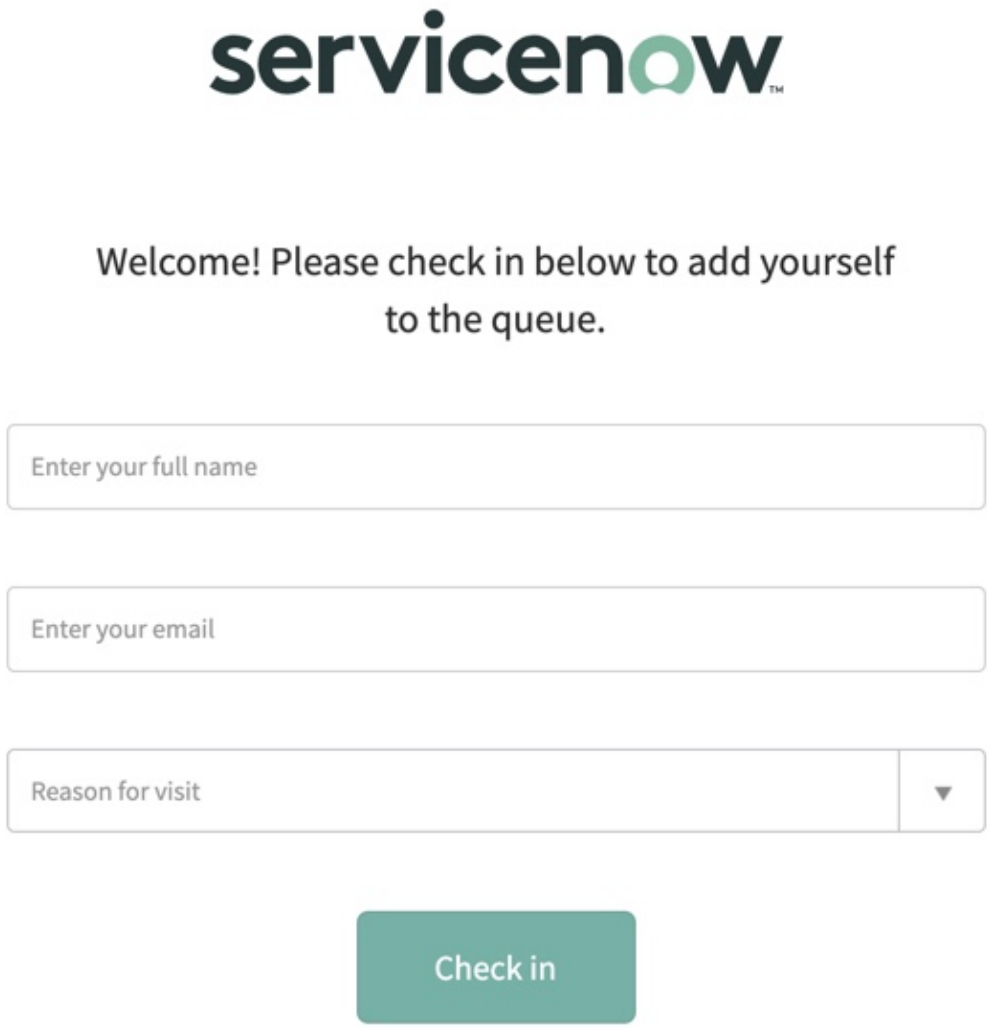
1. Sélectionnez **Enregistrement** dans l'écran de l'application Visite.
2. Ajoutez des détails sur l'écran d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le système a déjà un contact ou un consommateur avec les mêmes détails, il associe l'interaction à ce contact ou consommateur particulier dans le système.

Écran d'enregistrement



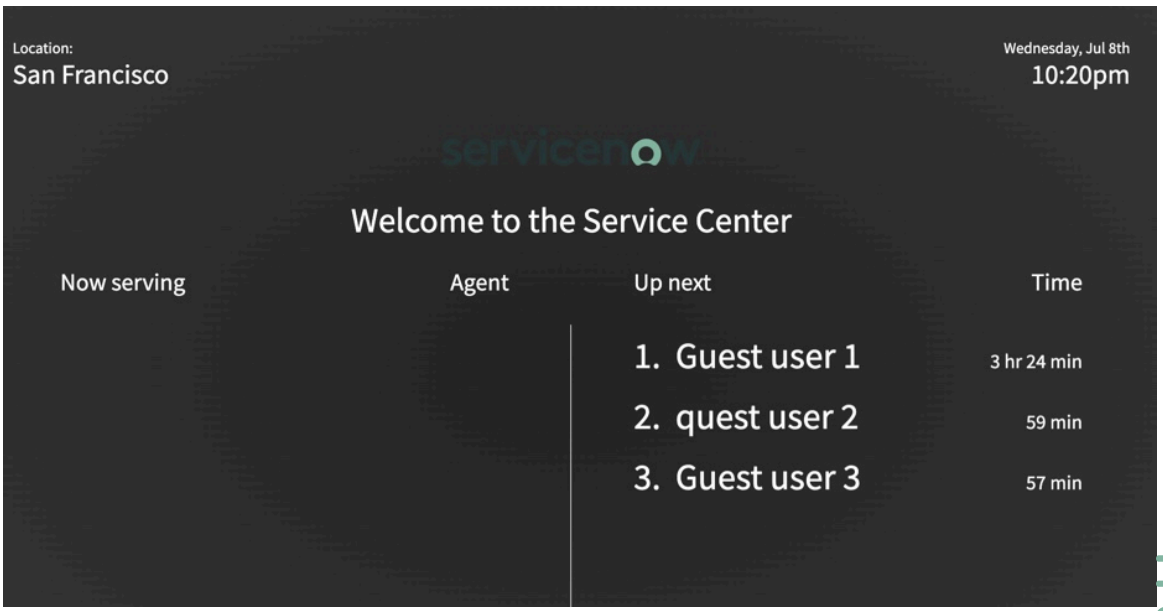
3. Après l'enregistrement, vous pouvez afficher l'état de la file d'attente en sélectionnant **File d'attente** dans l'écran de l'application Visite.

   Le widget **File d'attente** vous permet d'afficher la liste des demandeurs à l'emplacement de visite. Pour plus d'informations, consultez Surveiller les files d'attente Walk-Up Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écran d'état de la file d'attente



Le widget **Enquête** vous permet d'inviter le demandeur à laisser du feedback sur son expérience à l'emplacement. Pour plus d'informations, voir Enquêtes sur la satisfaction des clients Expérience de visite CSM.

Planifier des rendez-vous ou rejoindre une file d'attente à partir du portail Customer Service Management

Les clients doivent investir du temps pour se rendre dans un lieu physique pour le service. La possibilité de prendre des rendez-vous à des horaires spécifiques permet de planifier des visites à l'emplacement proposant des services. Un créneau est pré-affecté en fonction de la prise de rendez-vous.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_login

Procédure

1. Connectez-vous au portail client.
2. Accédez à **Prise en charge**>**Enregistrement à la visite** dans l'en-tête du portail.
   L'application recherche le centre de services le plus proche de vous.
3. Sélectionnez **Changer d'emplacement** et sélectionnez l'emplacement de votre choix dans la liste déroulante si vous souhaitez modifier l'emplacement par défaut.

   L'emplacement par défaut est défini sur le centre de services le plus proche en fonction de votre emplacement, une fois que vous autorisez le navigateur à accéder à votre emplacement. Vous pouvez choisir l'emplacement manuellement si vous ne souhaitez pas autoriser le navigateur à détecter votre géolocalisation.
4. Accédez à l'onglet **Planifier un rendez-vous** pour prendre un rendez-vous.
5. Sélectionnez le motif de votre visite dans la liste déroulante.
   Le contenu connexe qui peut vous aider à résoudre votre problème est répertorié en bas de l'écran.
6. Sélectionnez le motif de votre visite dans la liste déroulante.
7. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ), puis sélectionnez la date et l'heure du rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous**.

   Vous recevrez les notifications suivantes par e-mail lorsque vous effectuerez les actions suivantes :

   - Confirmation de rendez-vous, rappel et annulation.
   - E-mail d'enquête.

   Remarque :
   Vous pouvez revenir au portail pour replanifier ou annuler le rendez-vous si la date du rendez-vous n’est pas passée.

Planifier un rendez-vous de visite en tant qu'utilisateur invité

Planifiez des rendez-vous de visite à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe `/csm` ou `/csp` à l'URL de votre instance.
2. Sélectionnez **Enregistrement de visite**.
3. Sélectionnez **Autoriser** pour utiliser votre emplacement actuel ou sélectionnez l’emplacement de votre choix dans la liste déroulante **Sélectionner l’emplacement** .
   L'écran d'accueil pour l'enregistrement de visite s'affiche.

   Remarque :
   Un utilisateur avec des informations d'identification de connexion peut également se connecter via le lien d'enregistrement de visite d'invité pour prendre un rendez-vous.

4. Cochez la case **Je ne suis pas un robot** et vérifiez que vous n’êtes pas un robot.
5. Renseignez les champs.

Champs de rendez-vous de l’utilisateur invité

Champ	Description
Entrer votre nom	Votre prénom et votre nom.
Saisir votre adresse e-mail	Votre adresse e-mail.
Saisir votre numéro de téléphone (facultatif)	Votre numéro de téléphone. **Remarque :** Ce champ n'accepte pas les caractères alphabétiques.
Quel est le motif de votre visite ?	Le motif de votre visite.
Quelle est la date de votre visite ?	La date à laquelle vous souhaitez effectuer la visite. Cliquez sur l'icône de calendrier, sélectionnez la date et l'heure souhaitées pour le rendez-vous, puis cliquez sur **Sélectionner**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le nom de l'emplacement par défaut, la description, les heures d'ouverture et le lien **Obtenir l'itinéraire** sont affichés à droite.

Remarque :
Si vous avez choisi de sélectionner un emplacement, le lien **Afficher sur une carte** s'affiche à la place.

6. **Facultatif :** Changez l'emplacement manuellement.
   a. Cliquez sur **Changer l'emplacement**.
   b. Sélectionnez un emplacement dans la liste déroulante.
7. Cliquez sur **Planifier un rendez-vous**.
   Vous recevrez un e-mail de vérification.

Remarque :
Vous pouvez également sélectionner **Annuler le rendez-vous** sur le même écran d'enregistrement de visite. Confirmez l'annulation dans la boîte de dialogue qui s'affiche et annulez le rendez-vous.

8. Sélectionnez **Vérifier** ou sélectionnez le lien pour confirmer votre rendez-vous dans l'e-mail que vous recevez.
   Le rendez-vous est confirmé et les détails sont affichés sur l'écran de confirmation. Si vous souhaitez vérifier votre rendez-vous une fois que cet écran ne s'affiche plus, vous pouvez sélectionner le lien dans l'e-mail de confirmation du rendez-vous pour l'afficher à nouveau.

Modifier ou annuler un rendez-vous de visite en tant qu'utilisateur invité

Modifiez ou annulez les rendez-vous de visite que vous avez planifiés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail de confirmation de rendez-vous que vous avez reçu.
2. Cliquez sur le lien dans l'e-mail pour modifier ou annuler votre rendez-vous.
   Un onglet Vérification du code secret unique s'ouvre dans le navigateur et un e-mail contenant un code secret unique (OTP) et un lien pour vérifier votre rendez-vous est envoyé.
3. Entrez l'OTP dans l'onglet de vérification, puis cliquez sur **Continuer** ou **Vérifier votre rendez-vous** dans l'e-mail.
   L'option OTP est utile lorsque vous gérez plusieurs appareils pour consulter les e-mails et prendre des rendez-vous. Par exemple, vous pouvez afficher l'e-mail avec l'OTP sur votre mobile et entrer l'OTP lors de la prise d'un rendez-vous sur votre ordinateur de bureau.

Remarque :
Le lien expire après un certain temps.

L'écran comprenant les informations relatives à votre rendez-vous s'affiche.

4. Annulez ou modifiez le rendez-vous.
   - Pour annuler le rendez-vous, cliquez sur **Annuler le rendez-vous**. Vous recevrez un e-mail pour confirmer que votre rendez-vous est annulé.
   - Pour modifier le rendez-vous, modifiez les informations et cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveiller les files d'attente Walk-Up Experience

Une fois que vous êtes enregistré à un emplacement, vous êtes averti du temps d'attente et de votre position dans la file d'attente. Vous pouvez afficher les problèmes en cours de traitement et la file d'attente.

Avant de commencer

Rôle requis : clients

Procédure

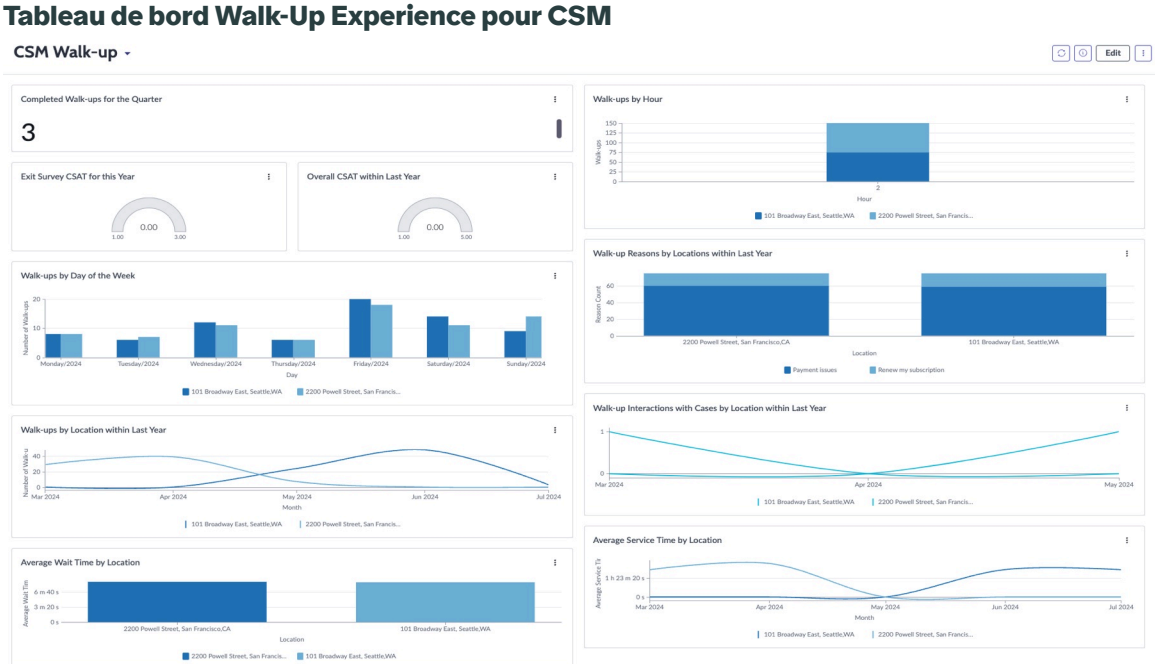
1. Connectez-vous au Customer Service Portal.
2. Sélectionnez votre emplacement.
3. Cliquez sur le widget **File d'attente**.
4. Vous pouvez afficher les informations suivantes :
   - la file d'attente de toutes les personnes attendant d'être prises en charge ;
   - le nom des personnes qui sont devant vous ;
   - l'état des personnes actuellement prises en charge et qui attendent dans la file d'attente ;
   - les agents respectifs qui s'occupent des clients.

Tableau de bord Walk-Up Experience CSM

En tant que gestionnaire de service, vous pouvez voir les rapports de mesures clés pour les interactions de visite, ce qui permet de surveiller les performances des agents et des emplacements proposant des services.

Accéder au tableau de bord en accédant à **Tout** > **Platform Analytics** > **Bibliothèque** > **Tableaux de bord**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport. Vous pouvez enregistrer des graphiques en tant que fichiers PNG ou JPEG et les joindre à des e-mails ou les inclure aux présentations de rapports. Tous les graphiques peuvent être actualisés pour présenter les dernières données. L'écran suivant est un exemple d'affichage du tableau de bord.

Tableau de bord Walk-Up Experience pour CSM



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

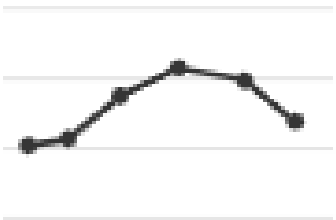
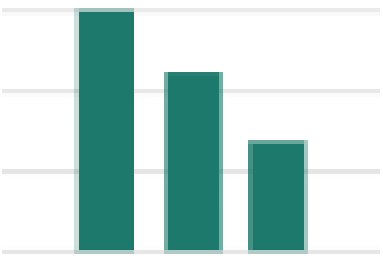
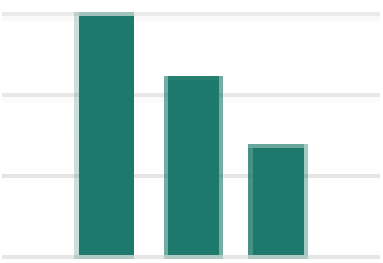
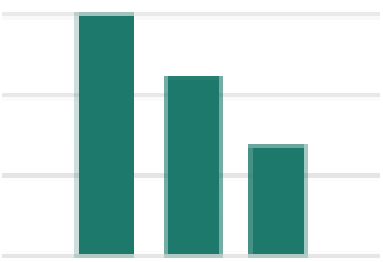
Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Administrateur du service client : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	administrateur
Administrateur de Walk-up Experience : peut afficher le tableau de bord et gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles pour le tableau de bord.	sn_csm_walkup.walkup_admin
Gestionnaire Walk-Up Experience : possibilité de suivre le nombre de visites, les interactions de visite avec les tickets, le temps d'attente et de prise en charge moyens, etc.	sn_csm_walkup.walkup_manager

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Visites terminées pour le trimestre		Nombre total d'enregistrements créés au cours du trimestre fiscal. Volume indiqué sous la forme d'une note unique.
Enquête de sortie CSAT pour cette année		Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 3) au cours de l'enquête de sortie pour l'année civile en cours.
CSAT global au cours de l'année dernière		Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 5) recueilli par l'enquête par e-mail au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle).

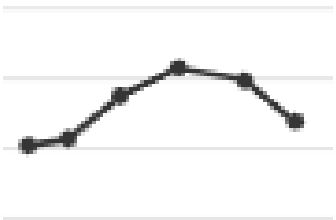
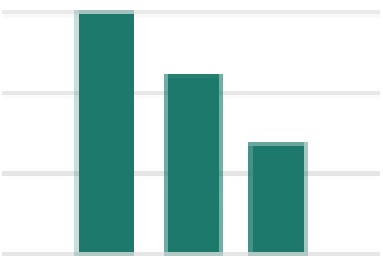
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Visites par emplacement au cours de l'année dernière		Nombre total d'interactions de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Interactions de visite avec tickets par emplacement au cours de l'année dernière		Nombre total de visites pour ticket par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Motifs de visite par emplacement au cours de l'année dernière		Motifs pour rejoindre une file d'attente de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par jour de la semaine		Nombre total d'interactions de visite par jour au cours d'une semaine et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par heure		Nombre total d'interactions de visite par heure et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Temps de service moyen par emplacement		Temps moyen nécessaire pour fermer une interaction par emplacement. Moyenne temporelle affichée sous la forme d'une courbe spline par mois.
Temps d'attente moyen par emplacement		Temps moyen pendant lequel un client en visite attend un service par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.

Gestion des interactions et de la file d'attente Walk-Up Experience

Les gestionnaires et les techniciens Walk-Up Experience peuvent gérer efficacement tous les aspects d'une file d'attente d'emplacement de visite et d'une demande d'interaction. Les techniciens peuvent afficher les emplacements de visite et les interactions affectés pour l'exécution des visites.

Walk-Up Experience fournit aux techniciens des ressources de prestataire inclusives leur permettant d'organiser et de gérer une file d'attente de visite.

En tant que technicien, vous pouvez accéder à Espace de travail configurable de CSM pour gérer une interaction de visite. Avec Espace de travail configurable de CSM vous pouvez :

- Accéder à une boîte de réception personnelle pour afficher les travaux affectés à partir de plusieurs canaux de service, y compris le canal de service Visite.
- Obtenir automatiquement des affectations dans votre boîte de réception à partir de la file d'attente d'interaction de visite.
- Travailler simultanément sur des interactions concurrentes ou multiples.
- Promouvoir des interactions dans des tickets.
- Travailler avec n'importe quel demandeur dans la file d'attente à tout moment en le choisissant n'importe où dans la liste de file d'attente, ou tout en haut de la liste.
- Créer des tickets pour les interactions
- Sélectionner manuellement une interaction spécifique à un demandeur.
- Utiliser l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution.

En tant que technicien, vous pouvez généralement exécuter les interactions sur une base de premier arrivé, premier servi, car les interactions sont poussées vers la boîte de réception de visite individuelle. Les interactions sont distribuées dans la boîte de réception de l'agent de visite en fonction des configurations des règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Les techniciens peuvent ouvrir directement des tickets dans Espace de travail configurable de CSM lorsqu'un problème n'est pas résolu à l'emplacement de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Walk-Up Experience inclut également un module **Technicien** dans le navigateur d'application où les agents prenant en charge une file d'attente de visite peuvent effectuer les actions suivantes :

- Accéder à la boîte de réception de visite personnelle disposant d'un lien direct à Espace de travail d'agent.
- Afficher les interactions de visite affectées.
- Réaffecter et modifier les interactions de visite selon les besoins.
- Afficher tous les rendez-vous planifiés et à venir.
- Afficher les emplacements de file d'attente de visite.
- Transférez des interactions de visite à d'autres techniciens ou emplacements de file d'attente si nécessaire.

Les applications suivantes sont incluses dans le module **Technicien** de plateforme de la barre de navigation Walk-Up Experience CSM, mais aussi affichées dans Espace de travail configurable de CSM sous Walk-Up :

Applications de technicien Walk-Up Experience CSM

Vue et application d'interface utilisateur	Description
Plateforme : **Ma boîte de réception Visite** Espace de travail configurable de CSM : **Boîte de réception**	Affichez les interactions de visite qui vous sont affectées dans votre boîte de réception personnelle dans Espace de travail configurable de CSM. Affectation de travail avancée Envoie les interactions dans votre boîte de réception en fonction des configurations des règles d'affectation.
Plateforme : **Mes emplacements de visite** Espace de travail configurable de CSM: **Emplacements de visite**	Permet d'afficher les emplacements de file d'attente de visite qui vous sont affectés par adresse physique.
Plateforme et Espace de travail configurable de CSM : **Mes visites affectées**	Permet d'afficher les interactions de visite que vous êtes chargé de résoudre ou d'exécuter. Ces interactions présentent un état **Travail en cours**. Vous pouvez également afficher vos interactions affectées dans votre boîte de réception personnelle sur Espace de travail d'agent.
Plateforme et Espace de travail configurable de CSM : **Ouverts - Non affectés**	Permet d'afficher toutes les interactions de visite ouvertes et non affectées pour vos emplacements de file d'attente. Ces interactions présentent un état **Nouveau**, **Mis en file d'attente** ou **Travail en cours**.
Plateforme et Espace de travail configurable	Permet d'afficher toutes les interactions de visite fermées. Les interactions fermées présentent un état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de technicien Walk-Up Experience CSM (suite)

Vue et application d'interface utilisateur	Description
de CSM : **Visites fermées**	
Plateforme : **Rendez-vous planifiés** Espace de travail configurable de CSM : **Rendez-vous**	Permet d'afficher tous les rendez-vous à venir planifiés pour votre file d'attente de visite.

Afficher l'emplacement Expérience de visite affecté

Les techniciens Expérience de visite peuvent consulter la liste des files d'attente de visite dont ils sont chargés de prendre en charge. Les files d'attente d'emplacement révèlent toutes les informations qu'un technicien doit connaître pour gérer efficacement la file d'attente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les techniciens peuvent afficher de deux manières les files d'attente de l'emplacement de visite qu'ils sont chargés de prendre en charge. Les techniciens accèdent principalement à Espace de travail configurable de CSM pour toutes les informations liées à CSM Expérience de visite, notamment les emplacements. Toutefois, les techniciens peuvent également accéder à CSM Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou dans la barre de navigation latérale, pour afficher les emplacements de file d'attente affectés.

Procédure

1. Pour afficher les emplacements de visite, ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez **Liste** dans la barre de navigation de gauche.
3. Sous **Visite**, sélectionnez **Emplacements de visite**.
   Les emplacements de visite que vous êtes chargé de prendre en charge sont répertoriés.
4. Sélectionnez un nom de file d'attente pour afficher les détails de l'emplacement, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
5. Pour afficher les emplacements de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Walk-up Experience CSM** > **Technicien** > **Mes emplacements de visite**.
6. Sélectionnez un nom de file d'attente pour afficher des détails sur l'emplacement, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
   Si des interactions sont des restes d'un jour précédent ou sont toujours mises en file d'attente à la fin sans invités associés dans la file d'attente, vous pouvez **sélectionner Abandonner tout pour annuler** ces interactions.

Afficher la boîte de réceptionExpérience de visite

Affichez une boîte de réception personnelle d'interactions Expérience de visite affectées automatiquement à l'aide de l'interface de la fonctionnalité Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons pour un technicien d'afficher la boîte de réception de visite. Les techniciens accèdent principalement à Espace de travail configurable de CSM pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment la boîte de réception. Toutefois, les techniciens peuvent également accéder à CSM Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou la barre de navigation, pour lier et afficher la boîte de réception dans Espace de travail configurable de CSM.

Procédure

1. Pour afficher la boîte de réception de visite, ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez **Boîte de réception** dans la barre de navigation de l'interface.
   Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les techniciens peuvent définir le statut d'une boîte de réception sur **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.
3. Pour afficher la boîte de réception de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Walk-up Experience CSM** > **Technicien** > **Ma boîte de réception Visite**.
   Vous êtes directement lié à votre boîte de réception personnelle dans Espace de travail configurable de CSM. Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement

Les techniciens intervenant dans des emplacements CSM Expérience de visite peuvent afficher et gérer les interactions automatiquement poussées vers la boîte de réception Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les interactions Expérience de visite peuvent être poussées automatiquement vers une boîte de réception personnelle dans Espace de travail configurable de CSM en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les techniciens exécutent les interactions sur une base premier arrivé, premier servi à mesure qu'elles apparaissent dans la boîte de réception.

Pour affecter manuellement et gérer les interactions à l'aide des modules Technicien de CSM Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application, reportez-vous à Gestion manuelle des interactions Expérience de visite.

Les techniciens définissent un statut dans la boîte de réception Espace de travail configurable de CSM pour indiquer leur disponibilité à accepter des interactions. Les choix de statut sont **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.

Même si des interactions sont automatiquement poussées vers la boîte de réception de visite, les agents peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment.

Affichez les interactions de file d'attente qui vous sont affectées automatiquement dans votre boîte de réception de visite ou dans votre liste **Mes visites affectées**. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également afficher toutes les interactions **Ouverts - Non affectés** pour la file d'attente que vous gérez.

Avec Espace de travail configurable de CSM, vous pouvez afficher les listes de toutes vos interactions de visite et rendez-vous connexes, vos tickets, comptes clients et contacts, incidents, demandes et plus encore à l'aide d'une interface pratique. La liste d'interactions connexe Expérience de visite comprend les éléments suivants :

Liste d'interactions connexe Expérience de visite

Élément de liste	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un invité s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un invité quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Pour commencer à prendre en charge un invité de file d’attente de visite, ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez **Boîte de réception** et assurez-vous que votre état est défini sur **Disponible**.
   Vous pouvez afficher les interactions dans votre boîte de réception qui sont automatiquement poussées vers vous.
3. Sélectionnez l'interaction en haut de la liste et commencez à résoudre le problème ou à répondre à la demande.

   Lorsque vous créez un ticket associé, un onglet **Nouveau ticket** s'ouvre en regard de l'onglet **Détails** de l'interaction d'origine. Remplissez le formulaire du nouveau ticket. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouveau ticket.

   Si une interaction nécessite un temps inhabituel pour sa résolution ou son exécution, vous pouvez mettre l'interaction en attente. Le demandeur ne perd pas sa position dans la file d'attente et vous pouvez aider un autre demandeur simultanément. La mise en attente d'une interaction n'affecte pas votre capacité pour de nouvelles interactions.

   a. Pour mettre une interaction en attente, cliquez sur **Mettre en attente**.

   b. Vous pouvez associer l'interaction à un autre enregistrement en sélectionnant **Associer l'enregistrement** à partir de l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur ooo dans l'en-tête d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Si vous ne pouvez pas résoudre un problème, cliquez sur le bouton **Créer un ticket** dans l'en-tête d'interaction.

   Lorsque vous créez un ticket associé, un onglet **Nouveau ticket** s'ouvre en regard de l'onglet **Détails** de l'interaction d'origine. Remplissez le formulaire du nouveau ticket. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer le nouveau ticket.

4. Lorsque vous terminez de résoudre l'interaction, cliquez sur **Fermer** dans l'en-tête d'interaction.
   La fermeture d'une interaction affecte votre capacité car une nouvelle interaction sera poussée vers votre boîte de réception.

Gestion manuelle des interactions Expérience de visite

Les techniciens intervenant dans des emplacements de visite peuvent gérer manuellement les demandes de file d'attente à l'aide de plusieurs modules liés aux interactions CSM Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gérez manuellement les interactions à l'aide des modules Technicien de CSM Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application. Pour gérer les interactions affectées automatiquement à partir de la boîte de réception Espace de travail configurable de CSM, reportez-vous à Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement.

Les files d'attente de visite gèrent les invités dans l'ordre dans lequel ils arrivent dans la file d'attente (premier arrivé, premier servi). Les techniciens gérant la file d'attente peuvent décider avec qui aura lieu la première interaction. Lorsque de nouveaux invités entrent dans la file d'attente et soumettent des interactions, les techniciens partagent la charge de travail, en s'attribuant des interactions mises en file d'attente.

Affichez les interactions de file d'attente de visite à l'aide de plusieurs modules Expérience de visite :

Modules d'interaction Expérience de visite

Module	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un invité s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'interaction Expérience de visite (suite)

Module	Description
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un invité quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Pour commencer à prendre en charge un invité de file d'attente de visite, accédez à > **Walk-up Experience CSM** > > **Technicien** > **Ouverts - Non affectés**.
   La liste Interactions s'ouvre.
2. Trouvez le nom de l'invité sous la colonne **Ouverts pour** de la liste Interactions.
3. Cliquez sur le **numéro** d'interaction associé à l'invité.
4. Saisissez votre nom dans le champ **Affecté à** du formulaire, définissez l'**État** sur **Travail en cours** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   a. Pour fermer une interaction si l'invité a quitté la file d'attente, cliquez sur **Abandonner** dans l'en-tête de formulaire ou choisissez **Fermé abandonné** dans le champ de formulaire **État** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   b. Vous pouvez également associer l'interaction à un autre enregistrement en cliquant sur le bouton **Associer l'enregistrement** dans l'en-tête d'interaction.
5. Pour résoudre l'interaction, accédez à **Impressions de la visite** > **Technicien** > **Mes visites affectées**.
6. Cliquez sur le numéro d'interaction dans la liste pour ouvrir le formulaire Interaction de visite.
7. Résolvez le problème ou répondez à la demande.
   a. Définissez le statut d'interaction sur **En suspens** si le demandeur n'est pas présent pour un rendez-vous ou si l'interaction implique un long processus, par exemple une mise à niveau du système d'exploitation.
   b. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème ou à répondre à la demande, cliquez sur le lien connexe **Créer un ticket** pour créer un ticket.

   Lorsque vous créez un ticket, les listes connexes associées sur le formulaire sont renseignées. Les listes connexes comprennent les détails suivants :
   - Tickets pour l'interaction : tickets associés à l'interaction
   - Tickets par le même appelant : tickets créés pour un invité de visite

   Lorsque vous terminez de résoudre l'interaction, définissez l'**État** de l'interaction sur **Fermé terminé** et cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction. Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.
8. Lorsque vous terminez de résoudre l'interaction, définissez l'**État** de l'interaction sur **Fermé terminé** et cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction.
   Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.

Affichage et gestion des rendez-vous Expérience de visite dans Espace de travail d'agent

L'affichage des rendez-vous CSM Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les techniciens et gestionnaires utilisent principalement Espace de travail configurable de CSM pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment l'affichage et la gestion des rendez-vous planifiés.

Remarque :
vous pouvez également afficher et gérer les rendez-vous planifiés à partir de CSM Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Les rendez-vous sont automatiquement acheminés vers votre boîte de réception Espace de travail configurable de CSM en fonction de votre disponibilité. Vous pouvez également afficher une liste de rendez-vous planifiés et choisir lequel accepter.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente d'emplacement de visite sur place. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Remarque :
Les rendez-vous à venir sont également affichés sur l’écran d’enregistrement en ligne avec la même icône de calendrier à côté du nom d’utilisateur.

Procédure
1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez **Liste** dans la barre de navigation de gauche.
3. Sous Visite, sélectionnez **Rendez-vous**.
   Les rendez-vous de visite affectés à votre file d'attente sont répertoriés.
4. Sélectionnez un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l’interaction, ainsi que l’heure du rendez-vous.

   a. Pour ouvrir l’interaction associée et afficher les détails, sélectionnez l’icône Ouvrir  regard du numéro d’interaction.

   b. Sélectionnez **Accepter le rendez-vous** pour commencer à travailler sur l’interaction.

      Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un autre agent et ajouter des notes de travail.

      Si une période importante s’est écoulée et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en sélectionnant l’icône Plus ooo dans l’en-tête d’interaction et en choisissant **Supprimer**.

   c. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toutes les modifications que vous apportez à l’interaction de rendez-vous.

Afficher et gérer des rendez-vous Expérience de visite à partir du navigateur d'application

L'affichage des rendez-vous Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les techniciens et les gestionnaires peuvent afficher et gérer les rendez-vous de visite planifiés à partir de Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Remarque :
l'accès principal se fait via Espace de travail configurable de CSM pour toutes les informations liées à Expérience de visite, y compris les rendez-vous planifiés.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente d'emplacement de visite sur place. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Walk-up Experience CSM** > **Technicien** > **Rendez-vous planifiés**.
   Tous les rendez-vous de visite planifiés pour les 14 jours à venir s'affichent.
2. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

   a. Si vous le souhaitez, pour prévisualiser les détails d'interaction associés, cliquez sur l'icône de prévisualisation des enregistrements  en regard du numéro de rendez-vous.

   b. Pour commencer à travailler sur l'interaction, cliquez sur **Accepter le rendez-vous** sur le formulaire **Rendez-vous de visite**.

      Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un agent et ajouter des notes de travail.

      Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en cliquant sur **Supprimer**.

   c. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer toutes les modifications apportées au formulaire d'interaction.

Utilisation de la réponse automatique pour les déviations de tickets

Déviez des tickets en envoyant automatiquement du contenu pertinent via la fonctionnalité de réponse automatique suite à la création d'un ticket par un consommateur ou un contact client.

Chaque fois qu'un ticket est créé, la réponse automatique fonctionnalité envoie une notification par e-mail contenant une liste d'articles de la base de connaissances pertinents. Les notifications par e-mail sont envoyées à l'émetteur du ticket, ainsi qu'aux utilisateurs présents sur la liste de surveillance associée au ticket.

Par défaut, la fonctionnalité envoie la notification par e-mail pour les tickets de service client enregistrés à l'aide d'une adresse e-mail par les utilisateurs dotés du rôle snc_external. Votre administrateur peut également configurer la fonctionnalité pour les tickets de service client enregistrés à l'aide d'autres canaux de communication tels qu'Internet, le téléphone, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux, la communauté, les alertes et les agents virtuels.

Les articles de la base de connaissances dans une réponse automatique notification par e-mail sont inclus en fonction des résultats de recherche contextuelle de la brève description

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du ticket. Par défaut, les articles qu'un émetteur de ticket a consultés au cours des 30 derniers jours ne sont pas inclus. Votre administrateur peut configurer la durée du dernier contenu affiché à l'aide d'un point d'extension scripté. Pour plus d'informations, consultez Inclure les résultats de la recherche contextuelle avancée dans les notifications de répondeur automatique.

En tant qu'émetteur de ticket ou utilisateur de la liste de surveillance, vous pouvez déterminer si vous recevez des réponse automatique notifications en définissant les préférences de notification. Pour plus d'informations, consultez Définir les préférences de notification de la réponse automatique.

Informations sur l'activation

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml) et sélectionnez la propriété **Activer les recommandations de réponse automatique** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*). Pour plus d'informations, consultez Configurer les notifications de réponse automatique.

Fermer un ticket à partir d'un article de la base de connaissances recommandé dans une notification de réponse automatique

Affichez les articles de la base de connaissances inclus dans la notification par e-mail envoyée par la fonctionnalité réponse automatique pour un ticket de service client, puis fermez le ticket à partir d'un article de la base de connaissances utile.

Avant de commencer
Rôle requis : snc_external ou les utilisateurs figurant sur la liste de surveillance associée au ticket de service client

Connectez-vous au portail contenant le ticket.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la fonctionnalité réponse automatique envoie des articles de la base de connaissances en tant que contenus utiles pour résoudre un ticket de service client envoyé par e-mail.

Procédure

1. Ouvrez le lien de l'article de la base de connaissances à partir de la notification par e-mail envoyée par réponse automatique.
2. Lisez l'article de la base de connaissances pour déterminer s'il peut aider à résoudre un ticket.
3. Si l'article de la base de connaissances fournit une solution, cliquez sur **Fermer le ticket** dans la section Ticket connexe de l'article.
4. Dans la fenêtre de message qui s'affiche, cliquez sur **Fermer le ticket**.

Résultats
Un message d'information sur le ticket en cours de fermeture apparaît. Si un ticket a été fermé à l'aide d'un lien d'article de la base de connaissances consulté à partir d'une notification par e-mail réponse automatique, un bouton **Afficher le ticket** s'affiche dans cet article. Cliquez sur le bouton pour afficher les détails du ticket qui a été fermé.

Définir les préférences de notification de la réponse automatique

Définissez les préférences de notification pour recevoir des recommandations réponse automatique sur les tickets de service client que vous avez émis ou pour lesquels vous figurez sur la liste de surveillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : snc_external ou les utilisateurs figurant sur la liste de surveillance associée au ticket de service client

Assurez-vous qu'un administrateur a configuré la fonctionnalité réponse automatique. Pour en savoir plus, consultez Configurer les notifications de réponse automatique.

Procédure

1. Accédez à la page du portail.
2. Cliquez sur votre nom d'utilisateur ou photo dans l'en-tête du portail, puis cliquez sur **Profil**.
3. Sur la page Profil d'utilisateur, défilez jusqu'à la section Actions, puis cliquez sur **Préférences de notification**.
4. Dans la fenêtre Préférence de notification, cochez ou décochez la case **Recommandations de réponse automatique de ticket** pour activer ou désactiver les notifications réponse automatique.

Utiliser Rappel omnicanal pour Gestion du service client

L'application ServiceNow® Rappel omnicanal pour Gestion du service client active une option de rappel pour les clients lorsqu'il y a un long temps d'attente pour un agent actif.

Pour plus d'informations, consultez Rappel omnicanal .

Flux de rappel

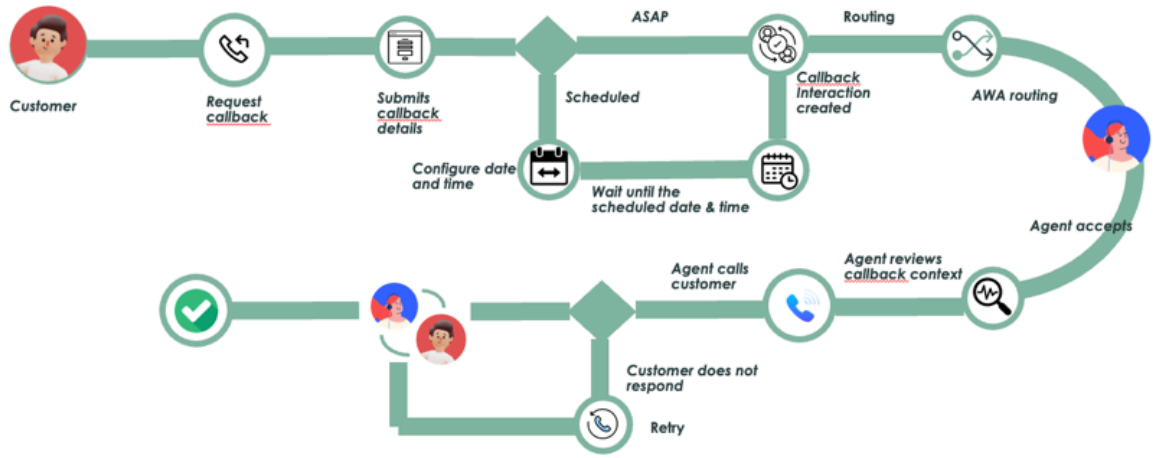
Le workflow de rappel se déroule comme suit :

1. Les clients ont la possibilité de demander un rappel lorsque le temps d'attente estimé pour joindre un agent est trop long ou lorsque les agents ne sont pas disponibles.
2. Le client saisit les détails de rappel tels que le nom, les coordonnées et le motif du rappel.
3. Les clients demandent un rappel dès que possible ou à une date et une heure précises.
4. Une interaction de rappel est créée immédiatement pour une demande de rappel immédiat ou une minute avant l'heure sélectionnée pour une demande de rappel planifiée.
5. L'application ServiceNow® Affectation de travail avancée (AWA) détermine la disponibilité des agents et crée un élément de travail de rappel pour un agent disponible. AWA ajoute la tâche de rappel à la file d'attente de rappel. L'agent reçoit ensuite une notification de rappel dans la boîte de réception de l'espace de travail.
6. L'agent peut choisir d'examiner le contexte de rappel, comme les vues d'articles de la base de connaissances, les recherches et Agent virtuel la conversation, avant d'appeler le client.
7. L'agent appelle le client.
   - Si le client accepte l'appel, l'interaction est marquée comme terminée à la fin de l'appel.
   - Si le client n'accepte pas l'appel, l'agent peut réessayer le rappel ultérieurement.
8. L'agent peut décider de fermer l'interaction ou de remettre le rappel en file d'attente manuellement à partir de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagramme de flux de rappel



Demandes de rappels

Demande de rappel immédiat

Les clients peuvent demander un rappel immédiatement. Les clients voient le temps moyen nécessaire à l'agent pour rappeler. Cette demande leur évite d'avoir à attendre dans la file d'attente pour se connecter avec un agent.

Planification d'une demande de rappel

Les clients peuvent demander un rappel en sélectionnant la date et l'heure qui leur conviennent. Le client recevra une confirmation de la demande de rappel planifiée par e-mail.

Replanifier une demande de rappel

Les clients peuvent replanifier la demande de rappel en choisissant parmi une liste de dates et heures à venir pour les demandes de rappel.

Annulation d'une demande de rappel

Les clients peuvent annuler les rappels programmés à partir du canal en libre-service auprès duquel ils ont demandé le rappel.

Canaux de rappel

Les clients peuvent demander un rappel au cours d'une conversation par messagerie instantanée sur Agent virtuel ou Engagement Messengerà partir de Service client Portal. Ils peuvent demander un rappel téléphonique ou un rappel vidéo sur Zoom. Les rappels vidéo doivent être programmés, mais les rappels téléphoniques peuvent être demandés immédiatement ou programmés.

Travailler avec les demandes de rappel d'un agent

Les clients peuvent demander un rappel d'un agent lorsque le temps d'attente pour joindre un agent est trop long ou que les agents ne sont pas disponibles.

Demandes de rappel par les clients

Les clients peuvent demander un rappel dès que possible ou à la date et à l'heure de leur choix à partir de l'un des canaux suivants :

- Agent virtuel
- Service client Portal
- Engagement Messenger

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les clients peuvent demander un rappel immédiat sur un canal vocal tel que le téléphone ou planifier un rappel vidéo .Zoom

Demandes de rappels pour les agents

Les agents peuvent effectuer les actions suivantes :

- Examinez le contexte de l'interaction, tel que les vues d'articles de la base de connaissances, l'historique de recherche et la conversation, avant d'appeler Agent virtuel le client pour qu'il se familiarise avec le contexte.
- Utilisez le bouton **Cliquer pour appeler** pour passer un appel vocal à un client dès que possible ou à une date et une heure planifiées.
- Utilisez l'URL de réunion Zoom pour passer un appel vidéo à un client à une date et une heure planifiées.
- Réessayez le rappel si le client n'accepte pas l'appel.
- Redirigez la demande de rappel vers un autre agent.

Travailler avec des demandes de rappel à l'aide de Agent virtuel

En tant que client, vous pouvez demander un rappel d'un agent du service clientèle par le biais d'une Agent virtuel conversation. Vous pouvez demander un rappel vocal immédiat ou planifier un rappel vocal ou vidéo que vous pouvez replanifier ou annuler.

Pour en savoir plus sur la configuration Rappel omnicanal, reportez-vous à la section Configuring Omnichannel Callback

Demander un rappel à partir d'une Agent virtuel messagerie instantanée

Demandez un rappel vocal immédiat ou planifiez un rappel vocal ou vidéo à partir d'une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée sur le ServiceNow portail.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez demander un rappel immédiat que pour un canal vocal. Utilisez l'option **Planifier pour plus tard** pour demander un appel vidéo.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service client portail de service consommateur en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example

   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée (pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et commencer une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Sélectionnez **Demander un rappel**.
5. Entrez votre numéro de téléphone et le motif de votre demande de rappel.
6. Indiquez si vous souhaitez recevoir un rappel vocal immédiat d'un agent ou planifier un rappel vocal ou vidéo pour plus tard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Une demande de rappel est créée.
- La messagerie instantanée affiche les détails du délai de rappel, soit le temps estimé jusqu'au rappel de l'agent, soit la date et l'heure planifiées pour l'appel téléphonique ou vidéo.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Replanifier un rappel à partir d'une Agent virtuel messagerie instantanée

Replanifier un rappel à partir d'une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée sur le ServiceNow portail.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seuls les utilisateurs connectés peuvent replanifier des rappels.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service client portail de service consommateur en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée (icône pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et commencer une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Sélectionnez **Replanifier un rappel**.
5. Replanifiez la demande de rappel à venir ou une demande différente.
   - Pour replanifier la demande de rappel à venir, sélectionnez **Oui**.
   - Pour replanifier une autre demande, sélectionnez-la dans la liste des demandes.
6. Choisissez une date et une heure dans le calendrier et cliquez sur **Planifier**.
   Les créneaux de date et d'heure indiquent la disponibilité de l'agent.

Résultats
La demande est replanifiée.

Un message de confirmation s'affiche dans la messagerie instantanée.

Un e-mail de confirmation est envoyé.

Annuler un rappel à partir d'une Agent virtuel messagerie instantanée

Annuler un rappel à partir d'une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée sur le ServiceNow portail.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service client portail de service consommateur en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée (icône pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et commencer une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Sélectionnez **Annuler un rappel**.
5. Annulez la demande de rappel à venir ou une demande différente.
   - Pour annuler la demande de rappel à venir, sélectionnez **Oui**.
   - Pour annuler une autre demande, sélectionnez-la dans la liste des demandes.
6. Confirmez l'annulation dans le message de confirmation.

Résultats

- La demande de rappel est annulée.
- La messagerie instantanée affiche les détails de la demande de rappel annulée.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Utiliser des demandes de rappel à l'aide du Service client portail

En tant que client, vous pouvez demander un rappel à un agent du service clientèle à l'aide du Service client portail. Vous pouvez demander un rappel immédiat ou planifier un rappel vocal ou vidéo que vous pouvez replanifier ou annuler.

Demander un rappel à l'aide du Service clientèle ou de Portail de service consommateur

Demandez un rappel vocal immédiat ou planifiez un rappel vocal ou vidéo auprès d'un agent à l'aide du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez demander un rappel immédiat que pour un canal vocal. Utilisez l'option **Appelez-moi plus tard** pour demander un appel vidéo.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service client portail de service consommateur en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Sélectionnez **Mes listes** dans l'en-tête du portail, puis Mes **tickets**.
3. Sélectionnez le ticket pour lequel vous avez besoin d'assistance.
4. Dans la section **Actions** , sélectionnez **Demander un rappel**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la fenêtre contextuelle Demander un rappel, entrez votre nom, votre numéro de téléphone, le type de problème et la description.
6. Indiquez si vous souhaitez recevoir un rappel vocal immédiat d'un agent ou planifier un rappel vocal ou vidéo pour plus tard.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- Une demande de rappel est créée.
- Les détails de la demande de rappel sont disponibles dans l'onglet Rappel.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Replanifier un rappel à l'aide du Service clientèle ou de Portail de service consommateur

Replanifiez un rappel d'un agent à l'aide du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez replanifier une demande de rappel pour recevoir un appel téléphonique ou vidéo d'un agent.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service client portail de service consommateur en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example

   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm
2. Sélectionnez **Mes listes** dans l'en-tête du portail, puis Mes **tickets**.
3. Sélectionnez le ticket pour lequel vous avez besoin d'assistance.
4. Dans l'onglet **Rappels** , sélectionnez la demande de rappel que vous souhaitez replanifier.
5. Sélectionnez **Replanifier**.
6. Choisissez une date et une heure dans le calendrier.
   Les créneaux de date et d'heure indiquent la disponibilité de l'agent.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- La demande de rappel est replanifiée.
- La fenêtre contextuelle affiche les détails du rappel replanifié.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Annuler un rappel à l'aide du Service clientèle ou de Portail de service consommateur

Annulez un rappel d'un agent à l'aide du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service client portail de service consommateur en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm
2. Sélectionnez **Mes listes** dans l'en-tête du portail, puis Mes **tickets**.
3. Sélectionnez le ticket pour lequel vous avez besoin d'assistance.
4. Dans l'onglet **Rappels** , sélectionnez la demande de rappel que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annuler**.
6. Confirmez l'annulation dans le message de confirmation.

Résultats

- La demande de rappel est annulée.
- Les détails de la demande de rappel annulée sont disponibles dans l'onglet **Rappels** .
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Travailler avec des demandes de rappel à l'aide de Engagement Messenger

En tant que client, vous pouvez demander un rappel à un agent du service client à l'aide de Engagement Messenger. Vous pouvez demander un rappel immédiat ou planifier un rappel vocal ou vidéo que vous pouvez replanifier ou annuler.

Demander un rappel à l'aide de Engagement Messenger

Demandez un rappel vocal immédiat ou planifiez un rappel vocal ou vidéo auprès d'un agent à l'aide Engagement Messengerde .

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez demander un rappel immédiat uniquement via un canal vocal. Utilisez l'option **Appelez-moi plus tard** pour demander un appel vidéo.

Procédure

1. Dans Engagement Messenger, sélectionnez la carte **Demander un rappel** .
2. Dans la page Demandes de rappel, sélectionnez **Demander un rappel.**
3. Entrez votre nom, votre numéro de téléphone, le type de problème et la description.
4. Indiquez si vous souhaitez recevoir un rappel vocal immédiat d'un agent ou planifier un rappel vocal ou vidéo pour plus tard.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Une demande de rappel est créée.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Replanifier un rappel à l'aide de Engagement Messenger

Replanifier un rappel d'un agent à l'aide Engagement Messengerde .

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans Engagement Messenger, sélectionnez la carte **Demander un rappel** .
2. Dans la page Demandes de rappel, sélectionnez la demande de rappel que vous souhaitez replanifier.
3. Sélectionnez **Replanifier**.
4. Choisissez une date et une heure dans le calendrier.
   Les créneaux de date et d'heure indiquent la disponibilité de l'agent.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- La demande de rappel est replanifiée.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Annuler un rappel à l'aide de Engagement Messenger

Annuler un rappel d'un agent à l'aide Engagement Messengerde .

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans Engagement Messenger, sélectionnez la carte **Demander un rappel** .
2. Dans la page Demandes de rappel, sélectionnez la demande de rappel que vous souhaitez annuler.
3. Sélectionnez **Annuler** .
4. Confirmez l'annulation dans le message de confirmation.

Résultats

- Une demande de rappel est annulée.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Répondre à une demande de rappel d'un client

En tant qu'agent de service clientèle, rappelez un client soit immédiatement, soit à la date et à l'heure demandées par le client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon le type de demande, vous pouvez appeler le client par téléphone ou par téléphone Zoom.

Si le rappel est demandé à partir du Service client portail OR Service client , vous pouvez examiner le problème du client en parcourant la messagerie instantanée, les tickets connexes, les recherches dans la base de connaissances et l'historique pour vous familiariser avec le contexte avant de passer l'appel.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Lorsque vous recevez une demande d'interaction, acceptez-la à partir de votre boîte de réception.
   La carte d'interaction affiche les informations suivantes :
   - Type de rappel et numéro d'interaction
   - Nom du client
   - Type de problème
3. Rappelez le client sur le canal demandé.
   Si le client n'accepte pas l'appel :
   - Réessayez le rappel ultérieurement en cliquant sur **Réessayer le rappel**.

     Le nombre de nouvelles tentatives est mis à jour.
   - Si nécessaire, affectez la tâche de rappel à un autre agent en sélectionnant **Replacer le rappel dans la file d'attente** dans le menu **Actions supplémentaires** .
4. Mettez fin à l'appel.
   - L'état de l'interaction devient **Fermé terminé**.
   - Si vous disposez du rôle notify_view, vous pouvez voir les participants à la réunion vidéo dans l'onglet **Participants vidéo** .
   - L'enregistrement et la transcription de la réunion sont joints à l'interaction. Les transcriptions insérées ne sont pas analysées par les sentiments.
5. Si le problème est résolu, fermez la tâche de rappel en sélectionnant Fermer le **rappel**.

Utiliser Interaction par e-mail for Gestion du service clientèle

Interaction par e-mail pour CSM L'application permet aux agents de créer des interactions à partir des e-mails des clients, ce qui les aide à résoudre les questions simples des clients par le biais de ces interactions. Ils peuvent créer un ticket à partir d'une interaction lorsqu'une enquête plus approfondie est nécessaire pour résoudre la requête du client. Ce processus clarifie l'effort nécessaire pour la réception des requêtes des clients et les enquêtes réelles nécessaires à la résolution des requêtes.

L'application Interaction par e-mail pour CSM offre plusieurs avantages clés :

- Rationalise les opérations en aidant à prévenir la création de tickets en double ou inutiles.
- Expérience cohérente pour les agents sur tous les canaux en modélisant les e-mails également en tant qu'interaction, comme les canaux vocaux, de messagerie instantanée et de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Clarté de l’effort nécessaire pour la prise en charge des problèmes des clients, représentée par les interactions.
- Clarté des efforts nécessaires à l’enquête et à la résolution, représentés par les cas.

Acheminement et affectation d’une interaction par e-mail aux agents

Acheminez et affectez des interactions par e-mail aux agents appropriés en fonction de règles et de critères prédéfinis.

Lorsque les agents acceptent les interactions par e-mail acheminées par Affectation de travail avancée (AWA), l’état de l’interaction passe de Nouveau à Travail en cours, et elle est affectée à l’agent.

Pour en savoir plus sur la configuration requise pour acheminer et affecter des interactions par e-mail, reportez-vous à la section Configurer l’itinéraire d’Affectation de travail avancée Interactions par e-mail.

Les agents peuvent également affecter manuellement les interactions par e-mail.

Affecter une interaction manuellement

Affectez manuellement une interaction à l’état Nouveau à vous-même ou à un autre agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bouton **Me l’affecter n’est** visible que si l’interaction est dans l’état Nouveau et que le champ **Affecté à** est vide.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section Interactions, sélectionnez **Mes interactions**.
4. Ouvrez une interaction.
5. Affectez l’interaction de l’une des façons suivantes.

Utilisation de la page d’interaction par e-mail

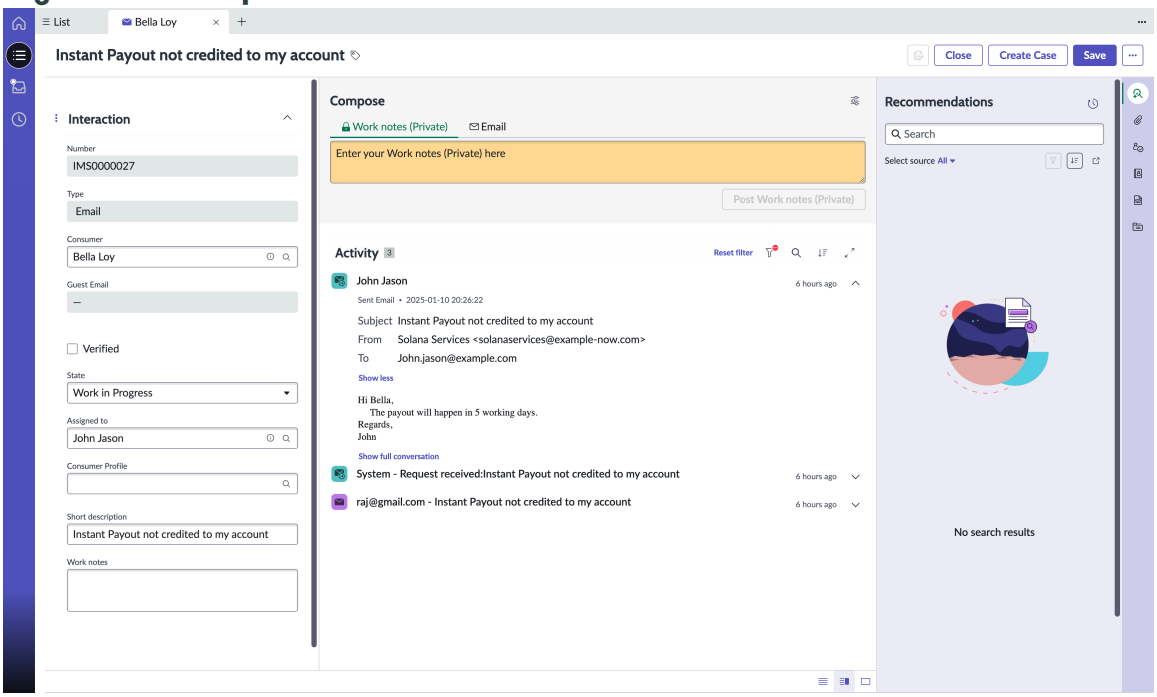
La page d’interaction par e-mail permet aux agents d’afficher les e-mails entrants et sortants, les pièces jointes, les notes de travail et d’autres informations connexes depuis un seul emplacement. Les agents peuvent examiner les e-mails et y répondre efficacement, ce qui permet de résoudre les demandes des clients en temps opportun.

La page d’interaction par e-mail se compose de plusieurs sections.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d’interaction par e-mail



Fonctionnalités principales de la page d’interaction par e-mail :

- Gérez et envoyez des réponses par e-mail aux clients à partir d’un seul emplacement.
- Filtres simplifiés pour garder l’accent sur la communication par e-mail.
- Affichez la conversation par e-mail entre le client et l’agent dans le flux d’activité qui fournit un contexte complet.

La page d’interaction par e-mail se compose de trois sections : Formulaire d’interaction, Composer, Flux d’activité et Panneau latéral contextuel.

Formulaire Interaction

Champ	Description
Numéro	Numéro d’interaction créé automatiquement.
Type	Type d’interaction avec le client, qui est **l’e-mail**.
Compte	Nom de la société du contact client. Ce champ est rempli automatiquement si les informations sont disponibles dans l'enregistrement du contact.
Contact	Nom du contact client.
Consommateur	Nom du consommateur.
E-mail de l'invité	ID d’e-mail de l’utilisateur invité.
Vérifié	Option qui marque l’enregistrement comme vérifié ou validé.
État	État actuel de l’interaction. Pour plus d'informations, consultez Interaction states .
Affecté à	Nom de l’utilisateur affecté.
Profil de consommateur	Informations sur le consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Interaction (suite)

Champ	Description
Description brève	Brève description du problème du client.
Notes de travail	Informations sur l'interaction et le travail en cours pour résoudre le problème du client.

Composer et flux d'activité

Demande	Description
Notes de travail	Notes internes documentées pour référence de l'agent. Ces notes ne sont visibles que par les agents et non par le client. Lorsqu'une note de travail est créée, elle apparaît dans le flux d'activité. Pour plus d'informations sur les notes de travail, reportez-vous à Rédiger une note de travail pour une utilisation interne.
E-mail	Composez et envoyez des e-mails sans quitter l'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Composer une réponse par e-mail.
Filtres	Vous permet de filtrer les e-mails, les notes de travail et les modifications de champs de l'interaction.
Activité	Le flux d'activité permet aux agents d'afficher les conversations par e-mail échangées entre l'agent et le client. Pour plus d'informations, consultez Utilisation du flux d'activité dans une interaction par e-mail.

Applications sur le panneau latéral contextuel

Demande	Description
Actions recommandées	Affiche les étapes suivantes les plus pertinentes en fonction du contexte actuel. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de l'application Actions recommandées.
Pièces jointes	Affiche les fichiers et les documents associés à l'enregistrement ou à l'interaction en cours.
Vérification du consommateur	Confirme l'identité ou les détails du consommateur impliqué dans l'interaction. Pour plus d'informations, consultez Rechercher et vérifier.
Vérification du contact	Confirme l'identité ou les détails du contact impliqué dans l'interaction. Pour plus d'informations, consultez Rechercher et vérifier.
Modèle de réponse	Affiche le modèle de réponse requis pour répondre au client. Pour plus d'informations, consultez Utiliser un modèle de réponse pour composer un e-mail ou une note de travail.
Listes connexes	Affiche les éléments associés tels que les e-mails, les tâches, les articles de la base de connaissances et les tickets ouverts liés à l'interaction actuelle. • Interactions par e-mail connexes : répertorie les interactions par e-mail liées à l'interaction actuelle. • E-mails : affiche tous les e-mails associés à l'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications sur le panneau latéral contextuel (suite)

Demande	Description
	• E-mails de brouillon : recherchez les e-mails en cours de rédaction et pas encore envoyés. • Tâches associées : répertorie tous les tickets créés à partir de l'interaction. • Articles de la base de connaissances associés : affiche les articles de la base de connaissances pertinents qui peuvent fournir des informations supplémentaires sur l'interaction. • Tickets ouverts : affiche tous les tickets ouverts associés au consommateur ou au contact.

Actions d'interface utilisateur

Demande	Description
Créer un ticket	Active la création d'un nouveau ticket à partir de l'interaction.
Fermer	Ferme l'interaction par e-mail.
Enregistrer	Enregistrez les mises à jour effectuées dans l'interaction par e-mail.
Associer l'enregistrement	Permet d'associer les tickets existants à l'interaction actuelle.
M'affecter	Affecte l'interaction à l'agent actuel. **Remarque :** Me l'affecter n'est visible que dans les interactions dans l'état Nouveau et avec le champ Affecté à vide.

Interagir avec le client par e-mail

L'interaction par e-mail implique la vérification des détails du client ainsi que la création et la mise à jour des enregistrements de consommateurs ou de contacts. Cela inclut également l'affichage des e-mails passés dans le flux **d'activité** . Les agents peuvent composer des réponses par e-mail à l'aide de modèles d'e-mails et de réponses, ajouter des notes de travail internes et suivre l'historique des activités pour obtenir un meilleur contexte.

Les agents sont informés des réponses par e-mail reçues des clients dans l'onglet **En cours** (onglet) de l'espace de travail d'agent. Cette fonctionnalité permet aux agents d'afficher les demandes des clients et d'y répondre.

Pour plus d'informations, consultez Afficher les notifications sur la réponse par e-mail.

Vérifier un contact, un consommateur ou un utilisateur invité

Recherchez des utilisateurs et gérez leurs informations. En tant qu'agent, vous pouvez trouver les informations de consommateur et de contact à partir d'un enregistrement d'interaction, examiner et vérifier les informations, puis mettre à jour l'enregistrement d'interaction. Si le client est un utilisateur invité sans enregistrement de consommateur ou de contact existant, vous pouvez créer un enregistrement en capturant les informations nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section Interactions, sélectionnez **Mes interactions**.
4. Ouvrez une interaction par e-mail.
5. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Vérification du consommateur (icône) ou l'icône Vérification du contact (icône).

   Remarque :
   Pour plus d'informations, consultez Rechercher et vérifier.

6. Recherchez un consommateur ou un contact en saisissant son nom, son numéro de téléphone, son adresse e-mail ou son numéro d'enregistrement.
7. Sélectionnez le résultat désiré dans la liste.
   Cette action affiche les informations sur le consommateur ou le contact sélectionné dans une carte de vérification.
8. Confirmez le consommateur ou le contact sélectionné en sélectionnant **Vérifier** .
   Lorsque vous effectuez cette action, les événements suivants se produisent :
   - Les champs **Compte** et **Consommateur** ou **Contact** sont renseignés dans l'enregistrement d'interaction.
   - La case **Vérifié** est cochée.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'enregistrement d'interaction et actualiser les listes connexes.

Créer un enregistrement de consommateur ou de contact

Créez un consommateur ou un contact à partir de la fonctionnalité Recherche et vérification du panneau latéral contextuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'agent, vous pouvez utiliser la fonctionnalité Recherche et vérification pour rechercher des consommateurs et des contacts. Après avoir vérifié les informations d'un client, vous pouvez renseigner ces informations sur l'enregistrement d'interaction.

Si vous ne trouvez pas un consommateur ou un contact ou si le client est un invité, vous pouvez créer un enregistrement pour ce client à l'aide de la fonctionnalité.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section Interactions, sélectionnez **Mes interactions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ouvrez une interaction par e-mail.
5. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Vérification du consommateur (icône ) ou l'icône Vérification du contact (icône ).
6. Entrez un nom, un numéro de téléphone, une adresse e-mail ou un numéro d'enregistrement pour rechercher un consommateur ou un contact.
7. Si vous ne parvenez pas à localiser le consommateur ou le contact et que vous choisissez de créer un enregistrement, sélectionnez **Créer un consommateur** ou **Créer un contact**.
   Le système affiche le formulaire Créer un consommateur ou Créer un contact dans le panneau latéral contextuel.
8. Ajoutez des informations aux champs du formulaire et sélectionnez **Créer**.

Résultats

Le système effectue les actions suivantes :

- Enregistre l'enregistrement du consommateur ou du contact.
- Crée et affiche le consommateur ou la carte de contact.
- Ajoute des informations à l'enregistrement d'interaction.

Utilisation du flux d'activité dans une interaction par e-mail

Affichez une conversation par e-mail entre un agent et un client dans le flux d'activité de l'interaction par e-mail. Le flux d'activité permet aux agents de communiquer avec les clients et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur une interaction. Le flux d'activité est mis à jour lorsqu'un e-mail est envoyé ou reçu, ou lorsqu'une note de travail est publiée.

Les agents peuvent effectuer les tâches liées à l'interaction par e-mail dans le flux d'activité.

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent.

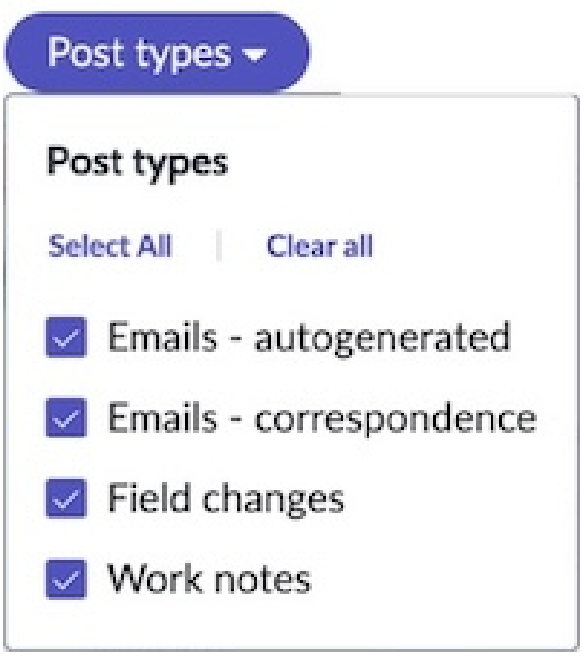
Actions que les agents peuvent effectuer dans le flux d'activité

Tâche	Description
Afficher les e-mails, les notes de travail et les changements de champs associés à l'interaction par e-mail	L'activité dans l'interaction affiche les e-mails et les notes de travail par défaut.
Ajouter des notes de travail	Dans la section Composer : **1.** Sélectionnez Notes de travail. **2.** Ajoutez les informations au champ de texte. **3.** Sélectionnez **Publier les notes de travail**. La publication est ajoutée au flux d'activité.
Composer des e-mails	Envoyez des e-mails à partir du flux d'activité sans quitter la vue d'interaction. Dans la section Composer :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

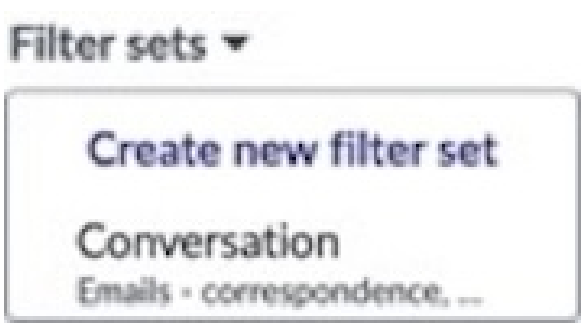
Actions que les agents peuvent effectuer dans le flux d'activité (suite)

Tâche	Description
	1. Sélectionnez l'onglet **E-mail** . Un brouillon d'e-mail s'ouvre. **2.** Composez votre e-mail. **3.** Sélectionnez **Envoyer un e-mail**. L'e-mail est ajouté à la section Activité.
Filtrer les publications	Sélectionnez l'icône de filtre (icône Filtre) en haut de la section pour afficher les options de filtre : • Types de publication : sélectionnez les types de publications à afficher, tels que les e-mails, les notes de travail ou les modifications de champs.  • Modifications des champs : sélectionnez des champs spécifiques pour afficher les informations dans les publications uniquement pour ces champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions que les agents peuvent effectuer dans le flux d'activité (suite)

Tâche	Description
	 • Marqué : affichez les publications qui ont été marquées comme importantes. • Ensembles de filtres : sélectionnez un ensemble de filtres pour filtrer les éléments en fonction des critères définis ou sélectionnez **Créer un filtre** pour créer un filtre. 
Rechercher	Sélectionnez l'icône de recherche (icône) pour rechercher un message.
Trier les publications	Sélectionnez l'icône de tri (icône de) pour trier les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent.
Développer et réduire les publications	Sélectionnez l'icône Développer toutes les publications d'activités ( ) pour afficher des détails supplémentaires dans les publications ou sélectionnez l'icône Réduire toutes les publications d'activités ( ) pour revenir à l'état précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composer un e-mail ou une note de travail

Utilisez la section Composer dans l'interaction par e-mail pour rédiger des e-mails, créer des notes de travail internes ou rédiger des réponses par e-mail à l'aide de modèles de réponses.

Composer une réponse par e-mail

Utilisez la section Composer pour rédiger une réponse par e-mail aux clients, en répondant à leur demande ou en fournissant les informations nécessaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section Interactions, sélectionnez **Mes interactions**.
4. Ouvrez une interaction par e-mail.
5. Dans la section Composer, sélectionnez **E-mail**.
   Les champs **À** et **Objet** sont renseignés automatiquement avec les détails pertinents.
6. Saisissez le contenu de l'e-mail.

Remarque :

La sélection de l'icône Actions supplémentaires (icône Actions) dans la section E-mail affiche l'historique de l'activité d'e-mail, ce qui vous permet d'afficher les e-mails passés liés à l'interaction par e-mail.

7. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Résultats
En tant qu'agent, vous avez réussi à rédiger une réponse par e-mail appropriée au client.

Utiliser un modèle de réponse pour composer un e-mail ou une note de travail

Utilisez des modèles de réponses pour accéder aux messages prédéfinis et composer des e-mails. Les agents peuvent copier le contenu d'un modèle et l'ajouter à un e-mail pour gagner du temps.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent avec le rôle sn_templated_snip.template_snippet_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le panneau latéral contextuel permet d'accéder à des modèles de réponses qui peuvent vous aider à composer efficacement une réponse par e-mail. La sélection de l'icône Modèle de réponse ( ) affiche des messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les e-mails.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section Interactions, sélectionnez **Mes interactions**.
4. Ouvrez une interaction par e-mail.
5. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Modèle de réponse (icône ).
6. Dans le panneau latéral Modèles de réponses, recherchez un modèle.
7. Sélectionnez un modèle, puis sélectionnez **Copier dans le presse-papiers**.
8. Collez le texte du modèle dans le champ **Notes de travail** ou **E-mail** .

Rédiger une note de travail pour une utilisation interne

Rédigez une note de travail pour documenter les informations importantes pour référence interne. Les informations doivent être claires, concises et pertinentes. Cette note de travail n'est pas partagée avec les clients.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La note de travail est visible exclusivement par l'agent et reste privée pour le client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ().
3. Dans la section Interactions, sélectionnez **Mes interactions**.
4. Ouvrez une interaction par e-mail.
5. Dans la section Composer, sélectionnez **Notes de travail**.
6. Saisissez le contenu pertinent.
7. Sélectionnez **Publier les notes de travail**.

Résultats
La note de travail est publiée dans le flux **d'activité** de l'interaction par e-mail.

Afficher les notifications sur la réponse par e-mail

Affichez les notifications sur les réponses par e-mail reçues du client dans la conversation par e-mail en cours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône de l'onglet en cours (icône ).
   Une liste des interactions par e-mail en cours s'affiche.
3. Sélectionnez l'interaction par e-mail pertinente.

Résultats
L'enregistrement d'interaction affiche les dernières réponses par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fermer une interaction par e-mail

Fermez l'interaction par e-mail une fois que le client a accepté la résolution. L'interaction par e-mail se ferme également automatiquement en raison de l'inactivité du client.

Fermer une interaction par e-mail après que le client a accepté une résolution

Fermer une interaction par e-mail après avoir reçu la confirmation de la résolution par le client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section Interactions, sélectionnez **Mes interactions**.
4. Ouvrez une interaction par e-mail.
5. Sélectionnez **Fermer**.

Résultats

L'interaction par e-mail est fermée et marquée comme Fermée terminée.

Fermeture d'une interaction par e-mail en raison de l'inactivité du client

Une interaction par e-mail est fermée automatiquement lorsqu'il n'y a pas de réponse du client dans un certain délai. Par défaut, la période d'inactivité est définie sur une valeur de cinq jours.

Si un consommateur, un contact ou un utilisateur invité ne répond pas dans les cinq jours, l'interaction par e-mail se ferme automatiquement. Tout e-mail ultérieur du client crée une interaction par e-mail. Pour plus d'informations sur la configuration de la propriété période d'inactivité, reportez-vous à la section Propriétés système pour la configuration Interaction par e-mail.

Lorsqu'un client répond en plus d'une interaction par e-mail fermée, une nouvelle interaction par e-mail est créée et liée à l'interaction fermée.

Création d'un ticket à partir d'une interaction par e-mail

Créez un ticket à partir d'une interaction par e-mail entrant lorsque la demande du client nécessite une enquête plus approfondie. Le ticket et l'interaction sont liés l'un à l'autre. Tous les détails de communication et de ticket sont facilement accessibles pour des résolutions plus efficaces.

Une fois qu'un ticket est créé à partir d'une interaction par e-mail, l'interaction par e-mail est automatiquement fermée.

Lorsqu'un ticket est créé, l'envoi d'un e-mail au client crée une interaction sortante. Cette interaction par e-mail sortant est uniquement à des fins de génération de rapports et aucun e-mail n'y est lié.

La fermeture du ticket ferme également l'interaction sortante.

Créer un ticket

Créez un ticket à partir d'une interaction par e-mail entrant pour vous assurer que les problèmes sont traités et acheminés pour résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un ticket à partir d'une interaction entrante, le système lie l'interaction au ticket. Toutes les communications futures liées au ticket sont stockées dans le ticket.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section Interactions, sélectionnez **Mes interactions**.
4. Ouvrez une interaction par e-mail.
5. Sélectionnez **Créer un ticket**.
   Le système ouvre un nouveau formulaire de ticket, en remplissant automatiquement le champ Contact ou Consommateur et en définissant le canal sur E-mail. Le système remplit ensuite la brève description avec l'objet de l'e-mail.
6. Saisissez les détails du ticket.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le processus génère un ticket à partir d'un e-mail, les liant pour une communication future. Pour plus d'informations, consultez Accès aux tickets associés et aux e-mails d'interaction.

Associer un ticket existant à une interaction par e-mail

Évitez la création de tickets en double en associant un ticket existant à une interaction par e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section Interactions, sélectionnez **Mes interactions**.
4. Ouvrez une interaction par e-mail.
5. Dans la section supérieure, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône).
6. Sélectionnez **Associer l'enregistrement**.
   L'onglet **Créer un enregistrement connexe d'interaction** s'affiche.
7. Sélectionnez le numéro de ticket dans la liste déroulante Tâche.
   Vous pouvez sélectionner l'icône de recherche ( ) pour afficher des informations supplémentaires sur la tâche.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
L'interaction par e-mail a été liée à un ticket existant et s'affiche dans la section Tâches connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès aux tickets associés et aux e-mails d'interaction

Accédez au ticket associé à partir de l'interaction par e-mail et vice versa. À partir de l'interaction par e-mail, les agents peuvent afficher le ticket lié pour obtenir plus de contexte. À partir du ticket, ils peuvent accéder à toutes les interactions par e-mail connexes. Cette navigation fluide aide les agents à gérer plus efficacement les problèmes des clients.

Accéder à un ticket à partir d'une interaction par e-mail

Affichez le ticket lié pour obtenir plus de contexte sur l'interaction par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section Interactions, sélectionnez **Mes interactions**.
4. Ouvrez une interaction par e-mail.
5. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez **Listes connexes**.
6. Dans la section Listes connexes, sélectionnez **Tâches connexes**.

Résultats

Tous les tickets associés à une interaction par e-mail et leurs détails sont affichés.

Accéder à une interaction par e-mail à partir d'un ticket

Affichez l'interaction par e-mail liée pour accéder à toutes les informations relatives au ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section Tickets, sélectionnez **Mes tickets**.
4. Ouvrez un ticket.
5. Sélectionnez l'onglet **Interactions** .

Résultats

Toutes les interactions par e-mail associées au ticket et leurs détails sont affichés.

Utiliser le Customer Service Portal

Recherchez des informations sur une question ou un problème, ou demandez de l'aide à un agent du service client.

Votre activité sur le portail de services Customer Service Management commence habituellement sur la page d'accueil. Généralement, les organisations personnalisent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

leurs pages de destination, et les utilisateurs connectés voient souvent des informations différentes de celles que voient les utilisateurs qui ne sont pas connectés.

Remarque :
si des pannes actives touchent votre base d'installation, elles sont affichées sur la page d'accueil.

Remarque :
Une nouvelle expérience de Customer Service Portal est disponible sur le portail d'entreprise. Pour plus de détails, voir Utilisation du portail d'entreprise.

Depuis la page d'accueil du Customer Service Portal, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes et les utiliser :

Page d'accueil du Customer Service Portal pour les utilisateurs connectés

Composant de l'interface utilisateur	Description
Base de connaissances	Cliquer sur **Base de connaissances** dans l'en-tête ou sur la page principale vous redirige sur la page d'accueil Base de connaissances. Vous pouvez rechercher la base de connaissances ou afficher une liste des articles de la base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Demandes	Affiche toutes vos demandes. Vous pouvez également demander des éléments et des services à partir du catalogue.
Mes listes	Répertorie tous vos tickets.
Ticket	Donne accès à tous les tickets et liens rapides pour créer un ticket de produit ou de commande.
Prise en charge	Accédez à la base d'installation, aux rendez-vous, aux contacts, aux commandes de travaux et à d'autres liens rapides. La vue de liste des éléments de base d'installation fournit des détails relatifs aux clients comme le compte et le contact.
Notification	Affiche les notifications envoyées pour les tickets résolus, les tickets en attente d'informations, les publications et les approbations.
Visites guidées	Effectuez une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Gestion du service clientèle. Votre administrateur détermine si les visites s'affichent sur les pages.
Messagerie instantanée en direct	Cliquez sur **Messagerie instantanée en direct** pour discuter avec un agent virtuel ou un agent du service client.
Demande de rappel	Demandez un rappel lorsque le temps d'attente pour joindre les agents est long ou que les agents ne sont pas disponibles.
Menu de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil ou pour vous déconnecter.
Rechercher	Vous permet d'effectuer des recherches. Saisissez un mot clé pour utiliser la recherche de suggestion automatique ou saisissez un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de recherche.
Demander à la communauté	Donne accès à la page d'accueil Community, qui vous permet de poser des questions et d'obtenir des réponses rapidement, de communiquer avec des personnes qui partagent une expertise similaire, de prendre part à des forums et de participer à des discussions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du Customer Service Portal pour les utilisateurs connectés (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Obtenir de l'aide	Cliquez sur **Obtenir de l'aide** pour faire une demande ou signaler un problème en ouvrant un ticket.
Demander quelque chose	Demandez des éléments et des services à partir du catalogue.
Articles les plus consultés	Affichez une liste des articles les plus consultés.
Articles présentés	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Articles les plus utiles	Affichez les articles de la base de connaissances les plus utiles en fonction du nombre d'utilisations des articles.
Les composants suivants sont disponibles si vous avez installé l'application Communities :	
Discussion récente résolue	Affichez une liste des discussions récentes résolues.
Blog récent Community	Affichez une liste des blogs récemment publiés dans la communauté.
Contenu proposé par Community	Affichez une liste du contenu proposé dans la communauté.

Remarque :
vous pouvez consulter les métadonnées pour chaque entrée dans les widgets (par exemple, le nombre de vues, le nombre de jours depuis la publication de l'article ou de la fonctionnalité, ainsi que l'évaluation de l'article).

Gérer les contacts à partir du Customer Service Portal

Créez et mettez à jour les contacts de clients, affectez des rôles à des contacts, et activez ou désactivez des connexions de contact depuis le Customer Service Portal.

Créer un contact de client

Utilisez l'élément de catalogue **Créer un contact** pour créer un contact à partir du portail client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous sélectionnez l'élément de catalogue **Créer un contact**, vous pouvez ajouter les détails d'un contact et créer l'enregistrement de contact. Après avoir enregistré l'enregistrement, vous pouvez effectuer les actions suivantes en fonction de votre rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les utilisateurs qui disposent du rôle sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin peuvent mettre à jour l'ID d'utilisateur du contact et activer ou désactiver les notifications.
- Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent définir un mot de passe pour le contact et demander au contact de réinitialiser son mot de passe.

Remarque :
ces actions sont disponibles pendant la création de l'enregistrement de contact.

Procédure

1. Cliquer sur **Demandes** > **Demander quelque chose** dans l'en-tête du portail.
2. Dans la liste Catégories, cliquez sur **Services**, puis cliquez sur l'élément de catalogue **Créer un contact** pour afficher le formulaire Créer un contact.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer un ticket.

Formulaire Contact

Champ	Description
Prénom	Le prénom du client.
Nom	Le nom du client.
Titre	La fonction du client.
Langue	La langue préférée du client.
Compte	Le compte du client.
E-mail	L'adresse e-mail du client.
Tél. professionnel	Le numéro de téléphone professionnel du client.
Tél. mobile	Le numéro de téléphone portable du client.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée le contact et met à jour le formulaire Contact.
5. **Facultatif :** Mettez à jour les informations dans les champs suivants :

Champs Contact supplémentaires

Champ	Description
Notification	Activez ou désactivez les notifications pour ce client.
ID d'utilisateur	Un identificateur unique pour cet utilisateur. L'ID d'utilisateur doit respecter le format suivant : *`firstname.lastname`*.

6. **Facultatif :** Le rôle administrateur vous permet de mettre à jour les informations de mot de passe pour le contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur le mot de passe de contact

Champ	Description
Mot de passe	Permet de définir un mot de passe pour le contact.
Réinitialisation du mot de passe requise	Nécessite que le contact réinitialise son mot de passe lorsqu'il se connecte au portail.

7. Cliquez sur **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Mettre à jour les informations de contact pour un utilisateur

Mettez à jour les informations de contact d'un utilisateur à partir du portail client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procédure

1. Cliquer sur **Prise en charge** > **Contacts** dans l'en-tête du portail.
2. Sélectionnez un contact dans la liste Contacts.
3. Modifiez les champs du formulaire de contact selon vos besoins.

Formulaire Contact

Champ	Description
Prénom	Le prénom du client.
Nom	Le nom du client.
Titre	La fonction du client.
Langue	La langue préférée du client.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire de l'emplacement de ce client.
Compte	Le compte du client.
E-mail	L'adresse e-mail du client.
Tél. professionnel	Le numéro de téléphone professionnel du client.
Tél. mobile	Le numéro de téléphone portable du client.
Notification	Activez ou désactivez les notifications pour ce client.
ID d'utilisateur	Un identificateur unique pour cet utilisateur. L'ID d'utilisateur doit respecter le format *`firstname.lastname`*.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer ou désactiver la connexion pour un contact

Activez ou désactivez la connexion pour un contact à partir du portail client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procédure

1. Sélectionner **Prise en charge** > **Contacts** dans l'en-tête du portail.
2. Sélectionnez un contact dans la liste Contacts.
3. Dans la liste Actions, sélectionnez l'un des liens suivants.

Affecter un rôle d'utilisateur à un contact

Affectez un ou plusieurs rôles d'utilisateur à un contact à partir du portail client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la fenêtre contextuelle Modifier le rôle pour gérer les rôles d'un contact. Les contacts doivent avoir au moins un rôle d'utilisateur affecté. Si la colonne **Sélectionné** de la fenêtre contextuelle ne contient aucun rôle, vous ne pouvez pas mettre à jour l'enregistrement.

Remarque :
les rôles disponibles dans la fenêtre contextuelle Modifier le rôle sont configurés à l'aide de la propriété **sn_customerservice.contact_role_assignment**.

Procédure

1. Cliquer sur **Prise en charge** > **Contacts** dans l'en-tête du portail.
2. Sélectionnez un contact dans la liste Contacts.
3. Dans la liste Actions, cliquez sur le lien **Modifier les rôles**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Modifier le rôle, sélectionnez un rôle dans la colonne **Disponible** et déplacez-le dans la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour** dans la fenêtre contextuelle Modifier le rôle.

   Remarque :
   si la colonne **Sélectionné** ne contient aucun rôle, le système affiche un message d'erreur et la colonne se réinitialise pour afficher les rôles affectés à l'origine.

6. Cliquez sur **Enregistrer** sur le formulaire de contact.

Gérer les demandes d'inscription des clients

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur des clients peuvent approuver ou rejeter les demandes d'inscription que les clients soumettent depuis le Customer Service Portal.

Approuver une demande d'inscription avec un code d'inscription valide

Approuvez une demande d'inscription d'un utilisateur qui a été soumise depuis le Customer Service Portal avec un code d'inscription valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Procédure

1. Accédez au portail client.
2. Cliquez sur **Approbations**.
   La liste Approbations affiche les demandes d'inscription dont l'état est un des suivants : **Demandé** et **N'est plus nécessaire**.
3. Cliquez sur une demande dont l'état est **Demandé** dans la liste Approbations.
4. Si vous le souhaitez, ajoutez des **commentaires** à cette demande.
5. Cliquez sur **Approuver**.
   Un compte utilisateur est créé et un e-mail contenant un ID d'utilisateur et un mot de passe temporaire est envoyé à l'adresse e-mail du contact. L'utilisateur se voit également affecter ces rôles : sn_esm_user et snc_external.

Approuver une demande d'inscription avec un code d'inscription non valide

Approuvez une demande d'inscription d'un utilisateur qui a été soumise depuis le Customer Service Portal avec un code d'inscription non valide.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Inscriptions de contacts en attente**.
2. Sélectionnez une demande d'inscription dont l'état est **En attente**.
3. Sélectionnez un **compte** pour le demandeur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La demande d'inscription est envoyée à l'administrateur des clients du compte affecté.

Rejeter une demande d'inscription

Rejetez une demande d'inscription d'un utilisateur qui a été soumise depuis le Customer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Procédure

1. Accédez au portail client.
2. Cliquez sur **Mes approbations**.
3. Cliquez sur une demande dont l'état est **Demandé** dans la liste Approbations.
4. Cliquez sur **Rejeter**.
   Un e-mail concernant le rejet est envoyé à l'adresse e-mail du demandeur.

Affecter un contact à un actif depuis le portail client

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur client peuvent affecter des contacts à une ressource à partir du portail client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail client.
2. Sélectionner **Prise en charge** > **Actifs** dans le menu d'en-tête du portail.
3. Sélectionnez l'actif souhaité.
4. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe **Contacts d'actif** .
   Un nouveau formulaire de contact d'actif s'affiche. Le champ **Actif** affiche l'actif sélectionné et est en lecture seule.
5. Sélectionnez un **contact**.
   Les contacts disponibles sont les contacts du compte de l'actif.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le contact est ajouté à la liste connexe **Contacts d'actif**.

Rechercher des informations à l'aide du portail client

Utilisez la fonctionnalité de recherche du portail client pour trouver des informations sur une question ou un problème.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le portail dispose d'une fonctionnalité de recherche que les clients peuvent utiliser pour rechercher des informations dans plusieurs référentiels. Saisissez un terme de recherche dans le champ **Recherche**, puis cliquez sur **Rechercher** pour afficher une liste d'articles connexes.

Procédure

1. Saisissez un terme de recherche dans le champ **Recherche**.
2. Cliquez sur **Rechercher**.
   Une liste d'articles liés au terme de recherche s'affiche.
3. Cliquez sur un lien pour consulter un article.

Rechercher dans la base de connaissances

Utilisez le portail client pour faire des recherches dans la base de connaissances ou afficher une liste d'articles de la base de connaissances populaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Customer Service Portal comprend un lien vers la base de connaissances que vous pouvez utiliser pour rechercher des informations, lire et évaluer les articles, et soumettre des commentaires. Sous ce lien, le portail affiche une liste d'articles de la base de connaissances populaires. Si les informations dont vous avez besoin ne figurent pas dans cette liste, vous pouvez rechercher les informations souhaitées dans la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquez sur **Base de connaissances**.
   La page de la base de connaissances affiche une catégorie distincte pour chacun des produits achetés par ce client. Elle affiche également des listes d'articles basées sur les critères suivants :
   - Contenu proposé
   - Plus utile
   - Plus consulté
3. Effectuez l'une des actions suivantes :

Option	Description
Cliquer sur un produit pour afficher des informations plus spécifiques	Affiche une liste de catégories à gauche et d'articles à droite. Cliquez sur une catégorie pour approfondir la recherche.
Cliquer sur un lien sur une des listes	Affiche l'article.
Saisir un sujet dans le champ Recherche et appuyer sur la touche Entrée	Affiche une liste d'articles connexes. Cliquez sur un lien pour afficher l'article souhaité.

Rechercher dans la communauté du service client

Utilisez le Customer Service Portal pour effectuer une recherche sur le site Community ou consulter une liste de sujets de discussion récents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquez sur **Demander à la communauté**.
   La page Poser une question s'ouvre.
3. Saisissez une question dans le champ **Titre**.
4. Sélectionnez une base de connaissances dans le champ **Base de connaissances**.
5. Si vous le souhaitez, sélectionnez une catégorie dans le champ **Catégorie**.
6. Si vous le souhaitez, ajoutez une ou plusieurs balises à votre question dans le champ **Balises**.
7. Cliquez sur **Publier la question**.
   La question s'affiche sur la page des résultats de recherche dans la catégorie **Questions**.

Dévier des tickets à l'aide du contenu de la base de connaissances et Community

Permettez aux clients de rechercher des informations dans la base de connaissances et dans la communauté, et de trouver des solutions à leurs problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_customer ou sn_customerservice_consumer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire de ticket Service Portal affiche les résultats de la recherche contextuelle en fonction du texte saisi dans le champ Objet. Ces résultats de recherche fournissent des solutions ciblées aux clients. Les clients peuvent rechercher des informations qui sont liées à un ticket lors de l'ouverture du ticket. Si la recherche trouve du contenu connexe, le client peut en consulter un aperçu.

Remarque :
par défaut, les résultats de recherche comprennent des articles de la base de connaissances, des questions Community résolues et des blogs, ainsi que des articles épinglés.

Procédure

1. Accédez au Portail de services Gestion du service clientèle, puis **Tout** > **Prise en charge** > **Nouveaux tickets**.
2. Cliquez sur **Ticket produit** ou **Ticket de commande**.
3. Saisissez du texte dans le champ **Objet**.

   Si des résultats de recherche correspondent, ils s'affichent dans le widget **Résultats de recherche connexes**.

   Remarque :
   si la recherche incorporée a été activée, les résultats sont affichés en ligne dans le formulaire de ticket, dans la section **Résultats de la recherche dans la base de connaissances**, et sont en lecture seule.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur l'un des liens de contenu figurant dans le widget **Résultats de recherche connexes** pour ouvrir le contenu directement.
   - Cliquez sur l'un des liens de contenu figurant dans la section incorporée **Résultats de la recherche dans la base de connaissances** pour ouvrir le contenu en ligne en lecture seule.
5. **Facultatif :** cliquez sur **Utile**marquer le contenu comme étant utile pour résoudre le ticket associé.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Consulter les informations sur un actif depuis le Customer Service Portal

Affichez une liste des actifs pour le compte de l'utilisateur actuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Cliquer sur **Prise en charge** > **Actifs** dans l'en-tête du portail.
   Cela affiche une liste d'actifs qui appartiennent au compte de l'utilisateur actuel, y compris le nom et le numéro de série de l'actif, ainsi que la catégorie du modèle de produit et le compte auquel il appartient.
2. Cliquez sur l'un des éléments suivants pour afficher plus d'informations.

Option	Description
Nom complet	Affiche les informations sur l'actif.
Compte	Affiche les informations sur le compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Catégorie de modèle	Affiche les informations sur le modèle de produit pour cet actif.

3. Cliquez sur le bouton Retour pour revenir à la liste des actifs.

Afficher ou mettre à jour les informations de contact d'un client

Affichez ou mettez à jour vos informations de contact depuis le portail client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Accédez au portail client.
2. Sélectionner **soutien** > **Contact**.
3. Sélectionnez le contact requis.
4. Modifiez les champs du formulaire de contact selon vos besoins.

Formulaire Contact

Champ	Description
Prénom	Le prénom du client.
Nom	Le nom du client.
Titre	La fonction du client.
Langue	La langue préférée du client.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire de l'emplacement de ce client.
Compte	Le compte du client.
E-mail	L'adresse e-mail du client.
Tél. professionnel	Le numéro de téléphone professionnel du client.
Tél. mobile	Le numéro de téléphone portable du client.
Notification	Activez ou désactivez les notifications pour ce client.
ID d'utilisateur	Un identificateur unique pour cet utilisateur. L'ID d'utilisateur doit respecter le format *`firstname.lastname`*.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Préférences de notification du client

Les clients peuvent définir des préférences pour les notifications par e-mail.

Les préférences de notification par e-mail sont définies pour contrôler les notifications par e-mail qui sont envoyées au client lorsqu'un agent effectue l'une des activités de ticket suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ouvre un ticket pour un client
- Ajoute des commentaires sur le ticket d'un client
- Fournit une résolution pour le ticket d'un client
- Ferme le ticket d'un client

Définir des préférences de notification par e-mail

Les clients peuvent définir des préférences pour les notifications par e-mail qui sont envoyées lorsque les agents du service client effectuent différentes actions sur les tickets.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir reçu au moins un e-mail pour le ticket avant de définir les préférences de notification par e-mail.

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquez sur votre nom d'utilisateur ou votre photo dans l'en-tête du portail pour afficher les informations de votre profil d'utilisateur.
3. Cliquez sur le lien connexe **Préférences de notification** pour afficher le formulaire des préférences de notification.

   Remarque :
   le lien **Préférences de notification** est disponible uniquement après réception du premier e-mail pour le ticket.

4. Activez ou désactivez les notifications par e-mail suivantes pour votre adresse e-mail principale.
   Les notifications sont disponibles en fonction des actions que les agents du service client ont effectuées sur le ticket.
   - Ticket fermé pour le client
   - Ticket commenté pour le client
   - Ticket escaladé pour le client
   - Ticket affecté à un nouveau groupe
   - Ticket ouvert pour le client
   - Ticket résolu pour le client

Changer votre mot de passe directement à partir du Customer Service Portal

Changez votre mot de passe directement à partir du Customer Service Portal. les utilisateurs disposant des rôles requis peuvent changer leurs mots de passe à partir du Customer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
les utilisateurs disposant des rôles requis peuvent changer leurs mots de passe à partir du Customer Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour accéder à la page du Customer Service Portal, accédez à votre URL d'instance et ajoutez le suffixe /csm. Par exemple, https://example.com/csm.
2. Cliquez sur votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail.
3. Cliquez sur **Profil** pour afficher les informations du profil d'utilisateur.
4. Cliquez sur **Changer le mot de passe** sous **Sécurité**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de changement de mot de passe

Champ	Description
Mot de passe actuel	Le mot de passe actuel. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nouveau mot de passe	Le nouveau mot de passe, qui doit répondre aux exigences suivantes : ○ Comporter 8 caractères au minimum ○ Inclure au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule ○ inclure au moins un chiffre.
Confirmer le mot de passe	Le nouveau mot de passe.

6. Cliquez sur **Changement**.

Auto-enregistrement du contact client

La fonctionnalité d’auto-inscription permet aux nouveaux contacts clients de soumettre des demandes d’inscription via le portail client.

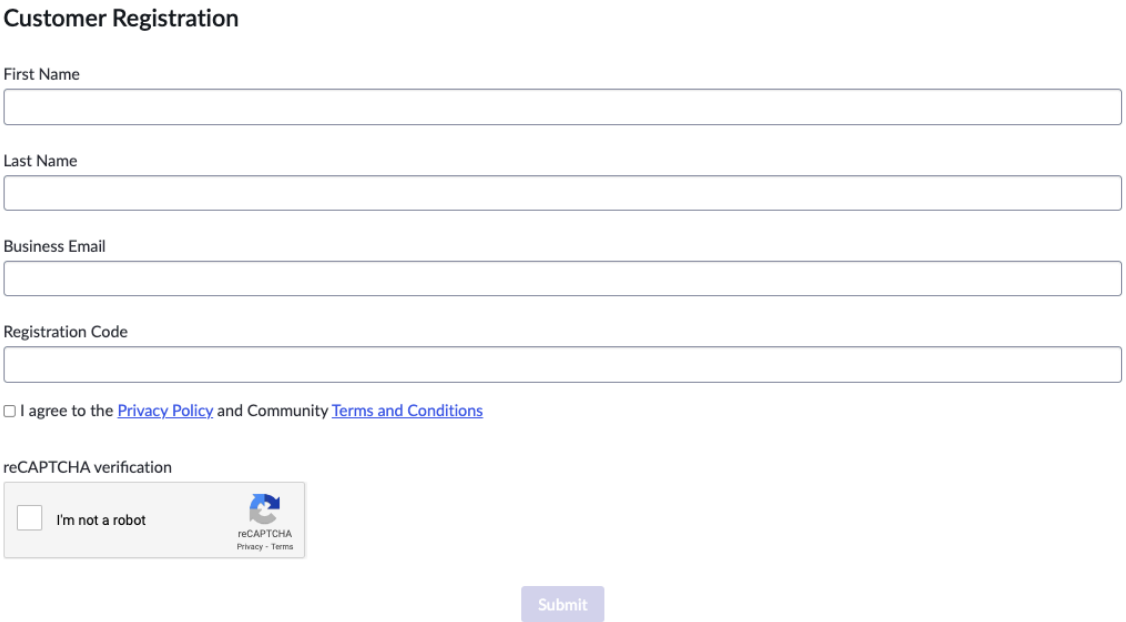
Un contact client peut soumettre une demande d’inscription à l’aide d’un code d’inscription valide. La demande est ensuite envoyée pour approbation à l'administrateur des clients de ce compte. Si un compte compte compte plusieurs administrateurs clients, ils reçoivent tous la demande d’inscription, mais une seule approbation est nécessaire. Une fois la demande soumise, elle passe par un processus d’approbation et est acceptée ou rejetée. En cas d’acceptation, un nouveau compte est créé et le contact client reçoit un e-mail avec un identifiant et un mot de passe temporaire. Lors de la première connexion au portail, le contact client est invité à modifier le mot de passe temporaire. En cas de refus, le contact client reçoit une notification par e-mail.

Remarque :
Si une demande est soumise avec un code d’inscription incorrect, un message de notification s’affiche Code d’inscription non valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'auto-inscription du contact client



L'administrateur crée un code d'inscription unique pour chaque compte et le stocke dans le champ **Code d'inscription** du formulaire Compte. Une fois le code créé, les administrateurs client peuvent le distribuer aux clients selon leurs besoins.

Information associée

Exemple : le processus en libre-service Réinitialisation du mot de passe par défaut

Soumettre une demande d'auto-inscription

Soumettez une demande d'inscription depuis le Customer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page de connexion du portail client.
2. Demandez une connexion en sélectionnant **S'inscrire** dans l'en-tête du portail.
3. Renseignez votre **prénom**, votre **nom de famille**, votre **adresse e-mail professionnelle** et votre **code d'inscription**.
4. Cochez la case pour accepter la politique de confidentialité et les termes et conditions Community. Sélectionnez les liens pour accéder à plus d'informations sur ces stratégies.
5. Cochez la case Code de sécurité, terminez la validation CAPTCHA et sélectionnez **Vérifier**. L'application Customer Service utilise le service Google re-CAPTCHA.
6. Sélectionnez **Soumettre**. Vous revenez à la page de connexion du portail.

   Si vous avez saisi un code d'inscription valide, le message suivant s'affiche : « Votre demande a été envoyée et est en attente de revue. Vous recevez un e-mail lors du traitement de votre demande ».

   Si le code était incorrect, le message suivant s'affiche : « Code d'inscription incorrect ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander la réinitialisation d'un mot de passe

Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez demander un nouveau mot de passe depuis l'écran de connexion du portail client.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page de connexion du portail client.
2. Cliquez sur le lien **Réinitialiser votre mot de passe ici**.
3. Saisissez votre **nom d'utilisateur** et votre **adresse e-mail**.
4. Cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
5. Créez un mot de passe avant de continuer.
6. Saisissez le nouveau mot de passe dans le champ **Mot de passe**.
7. Saisissez à nouveau le nouveau mot de passe dans le champ **Valider le mot de passe**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Première connexion au Customer Service Portal

Une fois qu'une demande d'inscription est approuvée, le contact client reçoit un e-mail contenant un ID d'utilisateur et un mot de passe temporaire. Lors de la première connexion, le contact est invité à changer le mot de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page de connexion du Customer Service Portal.
2. Saisissez votre ID d'utilisateur dans le champ **Nom d'utilisateur**.
3. Saisissez votre mot de passe temporaire dans le champ **Mot de passe**.
4. Sélectionnez **Connexion**.
   Vous êtes invité à changer votre mot de passe.
5. Saisissez votre mot de passe temporaire dans le champ **Mot de passe actuel**.
6. Saisissez votre nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.
7. Saisissez à nouveau votre nouveau mot de passe dans le champ **Confirmer le nouveau mot de passe** .
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Consulter les informations sur un produit depuis le Customer Service Portal

Consultez une liste de produits pour suivre les produits ou services vendus à votre compte et gérez vos services à l'aide des catalogues de services.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez consulter une liste des produits ou services qui ont été vendus à votre compte. Vous pouvez également consulter tous les tickets créés pour un produit, ainsi que tous les contrats et autorisations actifs pour ce produit.

Remarque :
Lorsque le module d'extension Customer Data Models for B2B2C est installé, les contacts peuvent accéder à la liste des produits vendus appartenant aux consommateurs de compte.

Une autorisation est active :

- si sa date de fin n'est pas encore passée ou si elle n'a pas de date de fin ;
- si le contrat auquel elle est liée est également actif.

Un contrat est actif :

- si son état est défini sur Actif :
- s'il est lié à un produit ayant une autorisation active.

vous pouvez modifier le widget **Autorisations actives** afin de définir vos propres filtres pour les autorisations actives.

Si des éléments de catalogue de produits ont été configurés dans votre instance, vous pouvez utiliser le widget **Catalogues de services** pour afficher les catalogues de service contextuels en fonction des services auxquels vous êtes abonné. Étendez vos services à l'aide de catalogues de services et demandez des éléments supplémentaires sur les services auxquels vous êtes abonné.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de Customer Service.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Produits** dans le menu d’en-tête.
   Le système affiche une liste des produits ou services vendus à votre compte.
3. Cliquez sur un produit pour afficher les détails et les tickets créés pour ce produit au cours des 30 derniers jours.
4. Affichez tous les contrats et autorisations actifs pour le produit vendu.
5. **Facultatif :** vous pouvez également créer un ticket directement à partir des détails du produit.
6. **Facultatif :** Affichez tous les éléments de catalogue associés aux produits vendus et demandez des services supplémentaires, selon les besoins.

Créer un ticket de produit à partir du Customer Service Portal

Créez un ticket à propos d'une question ou d'un problème lié à un produit à partir du Customer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Procédure

1. Pour accéder au Customer Service Portal, accédez à votre URL d'instance et ajoutez le suffixe /csm.
2. Cliquez avec le bouton droit dans l’en-tête du formulaire et choisissez **Ticket** > **Créer un ticket produit**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

> **Remarque :**
> Selon votre rôle, il est possible que les champs **Compte** et **Contact** ne soient pas affichés.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Compte	Le compte pour lequel le ticket est créé.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Consommateur	Nom du consommateur pour ce ticket. **Remarque :** Le champ n'est actif que lorsque le module d'extension Customer Data Models for B2B2C est installé. Une fois le compte sélectionné, seuls les consommateurs appartenant au compte s'affichent.
Actif	Le numéro de balise ou de série de l'actif associé à ce ticket.
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Si vous sélectionnez un actif dans le champ **Actif**, ce champ est renseigné automatiquement si les informations du produit associé sont disponibles dans l'enregistrement d'actif. Un produit peut être associé à plusieurs actifs.
Priorité	Les priorités attribuées disponibles sont les suivantes : ○ 1 - Critique ○ 2 – Élevé ○ 3 - Modéré ○ 4 - Faible (par défaut)
Objet	Une brève description de la question ou du problème du client. **Remarque :** lorsque vous commencez à saisir l'objet, l'application recherche le contenu correspondant dans la base de connaissances configurée pour le portail. Les résultats sont affichés dans la liste **Contenu associé**.
Description	Une description détaillée de la question ou du problème du client.

> **Remarque :**
> Actuellement, l'option **Enregistrer comme brouillon** n'est pas optimisée pour Gestion du service clientèle les portails et est désactivée par défaut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le ticket est créé, un numéro de ticket lui est affecté et il est ajouté à la liste de tickets de son créateur. Pour afficher cette liste, sélectionnez l'onglet **Mes listes** dans l'en-tête du Customer Service Portal et sélectionnez **Tous les tickets** dans le panneau de gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Discuter via messagerie instantanée avec un agent depuis le Customer Service Portal

Discutez via messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent du service client depuis le Customer Service Portal pour résoudre rapidement les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée ( ) dans Portail de service clientèle pour démarrer une conversation.
   Un agent virtuel ou un agent du service client répond.
2. **Facultatif :** Pour parler à une personne au lieu d'un agent virtuel, sélectionnez , puis **Contacter le support**.
3. Lorsque vous avez terminé la conversation instantanée, sélectionnez **Terminer la conversation**.

Que faire ensuite

Si l'agent crée un nouveau ticket ou lie la discussion à un ticket existant, vous pouvez afficher ces tickets à partir du portail client en sélectionnant **Mes tickets** et en affichant la liste des tickets.

Obtenir de l'aide sur l'utilisation des conversations Virtual Agent

Les conversations prédéfinies du chatbot Service client Agent virtuel aident vos clients à accomplir des tâches courantes en libre-service, comme obtenir de l'aide avec un produit ou vérifier l'état d'un ticket. Utilisez un NLU prédéfini avec les rubriques de votre chatbot Virtual Agent pour permettre au chatbot d'évaluer l'intention de l'utilisateur et de fournir la meilleure réponse en fonction du contexte de la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Si vous êtes un utilisateur anonyme non connecté à l'application, vous pouvez obtenir de l'aide en saisissant des mots-clés pour un problème et en choisissant d'être transféré à un agent actif.

Un utilisateur ayant le rôle proxy_contact peut également vérifier l'état du ticket pour un client.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations échangées pendant le flux de conversation (les entrées de l'utilisateur et les réponses de l'agent virtuel) permettent au chatbot de répondre à une demande utilisateur ou d'assister un utilisateur dans la réalisation d'une tâche. Si vous avez une question ou un problème avec un produit ou une commande existante, Virtual Agent recherche le mot clé et affiche les articles de la base de connaissances pertinents qui peuvent vous aider à résoudre le problème. S'il n'y a pas d'articles pertinents, il crée un ticket.
Le NLU de ServiceNow permet la découverte des rubriques du chatbot en fonction des mots clés entrés dans la messagerie instantanée ou de l'intention de l'utilisateur et fait correspondre une entité avec l'entrée de l'utilisateur. S'il existe une correspondance, l'entité est également disponible pour la rubrique.

Procédure

1. Accédez au portail de Customer Service Management.
2. Sélectionnez **Messagerie instantanée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez **sélectionner Tout me montrer** pour afficher toutes les rubriques disponibles ou saisir des mots clés pour affiner les résultats vers les rubriques pertinentes.

3. Si vous êtes un utilisateur connecté, saisissez des mots clés pour obtenir de l'aide sur un ticket, un problème ou une commande.
   - Si un NLU est activé, il vous guide dans la rubrique appropriée en fonction de l'énoncé.
   - Si un NLU n'est pas activé, il affiche les rubriques en fonction de la correspondance des mots clés entrés. Vous pouvez faire une sélection à partir de toutes des rubriques disponibles affichées.

   Remarque :
   Contactez votre administrateur pour déterminer si les rubriques sont compatibles NLU.

4. Utiliser

5. Pour quitter une conversation de messagerie instantanée, sélectionnez **J'ai terminé**.

Information associée

Conversations Customer Service Virtual Agent

Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques

Afficher ou modifier un ticket à partir du Customer Service Portal

Affichez ou modifiez les informations d'un ticket du service client sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon le rôle de l'utilisateur actuel, la liste de tickets affiche :

- les tickets créés par l'utilisateur actuel (sn_customerservice.customer) ;
- les tickets associés au compte de l'utilisateur actuel (sn_customerservice.customer_admin) ;
- les tickets associés au compte de l'utilisateur actuel ainsi qu'aux comptes partenaires (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin).

Procédure

1. Cliquer sur **Ticket** > **Tous les tickets** dans l'en-tête du portail.
   les tickets sont classés avec le ticket le plus récemment mis à jour en haut de la liste.
2. Cliquez sur le numéro de ticket souhaité pour ouvrir le formulaire de ticket.
3. Apportez les modifications nécessaires au champ **Commentaires supplémentaires** .
   Tous les autres champs du formulaire sont en lecture seule.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Consulter une publication sur le Customer Service Portal

Consultez les détails d'une publication sur le Customer Service Portal et téléchargez toutes les pièces jointes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le lien **Publications** sur le portail de service clientèle affiche une liste des publications actuelles, triée par numéro de publication.

Remarque :
Une fois qu'une publication atteint sa date d'expiration, elle est automatiquement supprimée de la liste des publications.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Publications** dans l'en-tête du portail.
   Cela affiche une liste des publications actuelles. Les informations affichées pour chaque publication comprennent le titre, la date de publication, la date d'expiration et une brève description.
3. Si vous le souhaitez, recherchez la liste des publications en entrant le terme de recherche dans le champ de recherche en haut de la liste.
4. Cliquez sur le nom d'une publication pour l'ouvrir.
5. Si le manuel comporte des pièces jointes, sélectionnez les pièces jointes à télécharger dans la fenêtre contextuelle.
6. Fermez la fenêtre contextuelle.
7. Cliquez sur la flèche de retour en haut de la publication pour revenir à la liste des publications.

Répondre à une enquête de satisfaction sur le service client

Après avoir accepté une solution proposée pour un ticket, répondez à une enquête de satisfaction sur le service client.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Lorsqu'un client accepte une solution proposée pour un ticket en cliquant sur **Accepter la solution** dans le formulaire de ticket, une enquête de satisfaction s'affiche sur le portail. Le client peut répondre à l'enquête ou l'ignorer. Les deux choix renvoient le client à la liste des tickets sur le portail en libre-service.

Pour compléter l'enquête :

Procédure

1. Répondez à toutes les questions de l'enquête.
2. Cliquez sur **Envoyer**.

Faire une demande d'élément ou de service à partir du Customer Service Portal

Parcourez le catalogue et créez une demande à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients et consommateurs peuvent faire des demandes à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal. Les administrateurs client, les partenaires et les gestionnaires de ticket peuvent également faire des demandes.

Remarque :
la création de demandes à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal nécessite l'activation du module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request). Il faut également que l'administrateur système puisse fournir aux clients externes l'accès aux enregistrements de demandes.

Procédure

1. Pour créer une demande, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur le lien **Demander quelque chose** sur la page de destination du portail.
   - Cliquer sur **Demandes** > **Demander quelque chose** dans l'en-tête du menu du portail.
2. Parcourez le catalogue de service et sélectionnez l'élément ou le service souhaité.
   Vous pouvez également utiliser les filtres de catégorie pour filtrer les éléments disponibles.
3. Renseignez toutes les informations nécessaires relatives à la demande.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système traite la demande, crée la demande ainsi que tous les autres enregistrements connexes et affiche les détails dans le widget Enregistrements connexes sur la page de vue du ticket.

Afficher les enregistrements de tickets à partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service

Affichez les enregistrements de tickets tels que les demandes, les changements ou les problèmes, à partir du portail Customer Service ou du portail Consumer Service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un ticket a un ou plusieurs enregistrements connexes, un widget Enregistrements connexes s'affiche sur la page de vue de ticket qui répertorie ces enregistrements.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal.
2. Cliquez sur **Mes listes** dans l'en-tête du portail, puis sélectionnez un ticket.
   Vous pouvez utiliser le filtre **Mes listes** pour réduire la liste des enregistrements avant de sélectionner un ticket.
3. Dans le widget Enregistrements connexes, cliquez sur un enregistrement pour afficher ses détails.
4. **Facultatif :** Pour les enregistrements de demande, développez le champ **Étape** pour afficher plus de détails sur le processus de demande.
5. Cliquez sur le **X** dans le coin supérieur pour fermer la fenêtre des détails.

Fermer un ticket à partir du Customer Service Portal

Les clients et consommateurs peuvent fermer des tickets à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette fonctionnalité est disponible pour le Customer Service Portal (B2B) pour les tickets de produits et de commandes et pour le Consumer Service Portal (B2C).
Le bouton **Fermer le ticket** n'est pas disponible pour les tickets à l'état **Résolu** ou **Fermé**.

Procédure

1. Cliquez sur **Tickets** dans l'en-tête du portail pour ouvrir la liste des tickets.
2. Ouvrez le ticket désiré.
3. Dans la section Actions, cliquez sur **Fermer le ticket**.
4. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, cliquez sur **Fermer le ticket**.
   Lorsqu'un ticket est fermé à partir du portail :
   - l'état du ticket est mis à jour dans la section Détails du ticket et passe à **Fermé** ;

     Remarque :
     Vous ne pouvez pas ajouter de commentaires une fois que le ticket est fermé. Vous pouvez uniquement afficher les commentaires précédents dans le flux d'activité.

   - les commentaires supplémentaires du ticket et les notes de résolution sont mis à jour et passent à **Fermé par le client** ;
   - le code de résolution de ticket est défini sur **Résolu par le client** ;
   - un message en haut du portail confirme que le ticket a été fermé ;
   - le système affiche une enquête de satisfaction des clients.
5. Répondez à l'enquête de satisfaction des clients.
   Vous pouvez également choisir d'ignorer l'enquête. Les deux choix vous renvoient à la liste des tickets sur le portail.

Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal

Affichez une liste de base d'installation pour suivre les instances mises en service pour votre compte ainsi que les produits ou services qui s'exécutent sur elles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez consulter tous les tickets et l'état de service des 30 derniers jours ainsi que toutes les pannes actives, passées et planifiées. Vous pouvez également consulter toutes les autorisations actives pour la base d'installation. Une autorisation est active lorsque sa date de fin n’est pas antérieure ou sans date de fin. S’il est lié à un contrat, le contrat doit également être actif.

Remarque :
Lorsque le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C est installé, les contacts peuvent accéder à la liste des éléments de base d'installation appartenant aux consommateurs de compte.

Remarque :
vous pouvez modifier le widget **Autorisations actives** afin de définir vos propres filtres pour les autorisations actives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Base d'installation** dans le menu d’en-tête.
   Le système affiche une liste d'éléments de base d'installation qui appartient à votre compte.
3. Sélectionnez une base d’installation pour afficher les détails, y compris les tickets créés sur la base d’installation au cours des 30 derniers jours, les droits actifs, ainsi que l’état du service et l’historique des pannes.
4. **Facultatif :** Vous pouvez également créer un ticket directement à partir des détails de la base d'installation.

Créer un ticket pour une base d'installation à partir de la page d'accueil de Customer Service

Créez un ticket concernant une question ou un problème sur votre base d’installation à partir de la page d’accueil du service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La base d'installation vous permet de suivre quelles instances ont été mises en service pour votre compte ainsi que les produits et services qui s'exécutent sur elles.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de Customer Service.
2. Sélectionnez **Créer un ticket pour la base d’installation**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Produit	Le produit vendu à propos duquel vous avez une question ou rencontrez un problème.
Base d'installation	Élément de base d’installation sur lequel vous avez une question ou un problème.
Priorité	La priorité affectée : ○ 1 — Critique ○ 2 — Élevée ○ 3 — Modérée ○ 4 — Faible (par défaut)
Objet	Une brève description de la question ou du problème.
Description	Une description plus détaillée de la question ou du problème du client.

Remarque :
Actuellement, l’option **Enregistrer comme brouillon** n’est pas optimisée pour Gestion du service clientèle les portails et elle est désactivée par défaut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le ticket est créé, un numéro de ticket lui est attribué et il est ajouté à la liste de tickets de l'utilisateur.
   Sélectionnez **Mes tickets** en haut du portail client pour afficher la liste des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approuver une demande, une demande de changement ou une demande d'inscription

Les utilisateurs disposant du rôle snc_external peuvent afficher et approuver les demandes et les demandes de changement depuis le Customer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : snc_external

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une demande ou une demande de changement peut nécessiter l'approbation d'un autre employé au sein d'une même organisation.

Procédure

1. Dans l'en-tête de Portail de service clientèle, cliquez sur **Notification** > **Afficher toutes les notifications**.
2. Cliquez sur un enregistrement dans la section Approbations de la page Notifications.
   Le système affiche une vue en lecture seule du formulaire d'approbation des enregistrements. Pour les demandes qui incluent un ou plusieurs éléments, ces éléments s'affichent sous forme de liste réductible au bas du formulaire de demande.
3. **Facultatif :** Cliquez sur un élément demandé au bas du formulaire de demande pour afficher les détails dans une fenêtre contextuelle.
4. Cliquez sur **Approuver**.
   Le système fait les mises à jour suivantes :
   - L'état de l'enregistrement est défini sur **Approuvé**.
   - L'état de l'enregistrement est affiché après le numéro d'enregistrement dans le widget Enregistrements connexes, sur le formulaire de ticket.
   - L'état de l'enregistrement est ajouté au formulaire de ticket.
     - Si l'enregistrement est approuvé par l'administrateur du client ou si le client approuve lui-même la demande, le changement d'état est ajouté au champ **Commentaires supplémentaires**.
     - Pour les autres approbateurs, le changement d'état est ajouté au champ **Notes de travail**.
   - L'enregistrement d'approbation est mis à jour dans la table Approbation.

Afficher l'état d'une demande, d'une demande de changement ou d'une demande d'inscription

Les utilisateurs disposant du rôle snc_external peuvent afficher l'état des demandes et des demandes de changement depuis le Customer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : snc_external

Procédure

1. Dans l'en-tête du Customer Service Portal, cliquez sur **Mes listes**.
2. Dans le filtre Mes listes, cliquez sur **Mes tickets**.
3. Cliquez sur un ticket dans la liste Tickets.
4. Affichez l'état de l'enregistrement après le numéro d'enregistrement dans le widget Enregistrements connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord d'utilisation du portail client

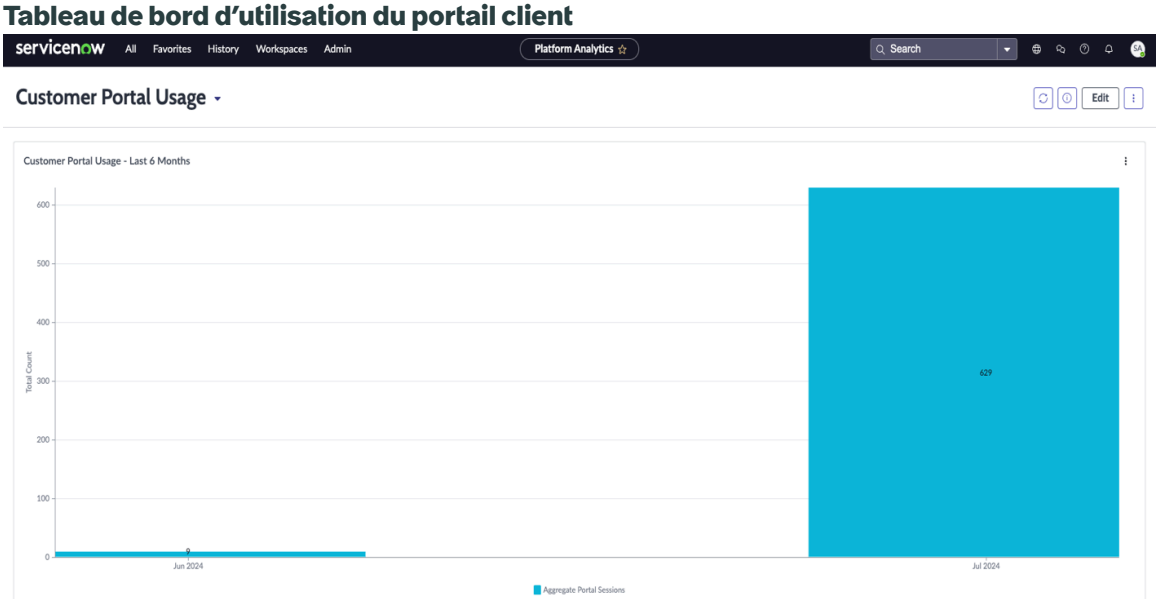
Le tableau de bord Utilisation du portail client vous permet de comprendre l'utilisation des portails par les utilisateurs en présentant un nombre agrégé de sessions créées chaque mois.

Ces sessions ne représentent pas les utilisateurs individuels. Par exemple, si un utilisateur accède au portail deux jours différents, cela compte comme deux sessions distinctes. Pour plus d'informations sur le comptage d'une session d'agrégat, reportez-vous à la section Calcul de l'utilisation du portail. Vous pouvez accéder au tableau de bord en accédant à **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Sur la page du tableau de bord, recherchez le tableau de bord Utilisation du portail client.

Pour accéder à des informations plus détaillées, placez votre souris sur l'un des rapports graphiques. Ces graphiques peuvent être enregistrés sous forme de fichiers PNG ou JPEG, ce qui vous permet de les ajouter à des e-mails ou de les inclure dans vos présentations. De plus, tous les graphiques peuvent être mis à jour pour afficher les données actuelles. Un exemple de mise en page du tableau de bord est présenté dans l'image suivante.

Remarque :
L'onglet Utilisation du portail client est disponible lorsque le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) est activé.

Tableau de bord d'utilisation du portail client



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Administrateur: • Peut modifier les données • Peut afficher le tableau de bord	administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions requises pour le tableau de bord d’utilisation du portail client

Définitions	Description
DEFN1003689	Obtenez le nombre de sessions du portail invité pour hier. Fréquence : quotidienne
DEFN1003690	Obtenez tous les nombres de sessions du portail des bots pour hier. Fréquence : quotidienne
DEFN1003691	Obtenez le nombre de sessions du portail de l’utilisateur externe pour hier. Fréquence : quotidienne
DEFN1003724	Obtenez les sessions agrégées du portail externe facturables pour le mois dernier. Fréquence : Mensuelle

Activer la sélection de la langue pour les utilisateurs invités

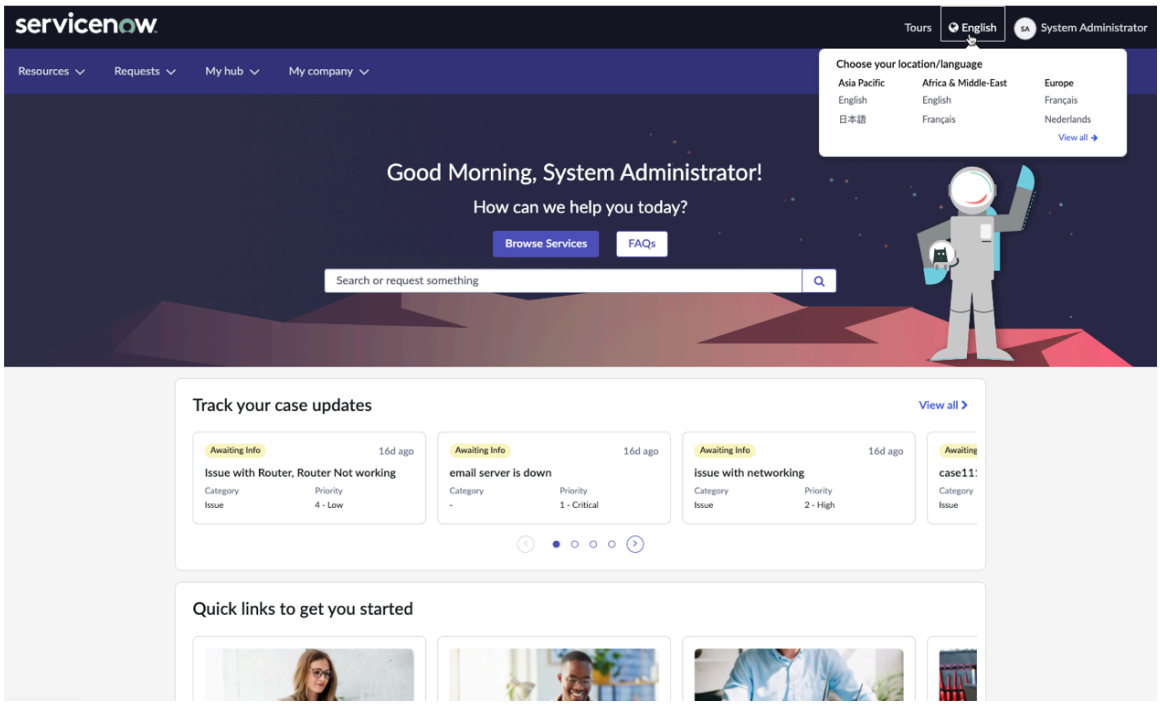
Le widget de sélecteur de langue permet aux utilisateurs invités et aux utilisateurs non authentifiés de sélectionner, d'afficher et de mettre à jour le contenu dans leur langue préférée.

Lorsqu'un utilisateur sélectionne une langue préférée, le contenu du portail se recharge dans la langue sélectionnée. Le widget est activé par défaut sur le portail de connaissances, le portail Customer Service Management et le portail Consumer Service. Les utilisateurs peuvent mapper leurs langues vers des régions pour afficher toutes les langues disponibles sous la forme d'une fenêtre contextuelle sur le même écran. Le widget s’affiche uniquement si une langue autre que l’anglais est active sur l’instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

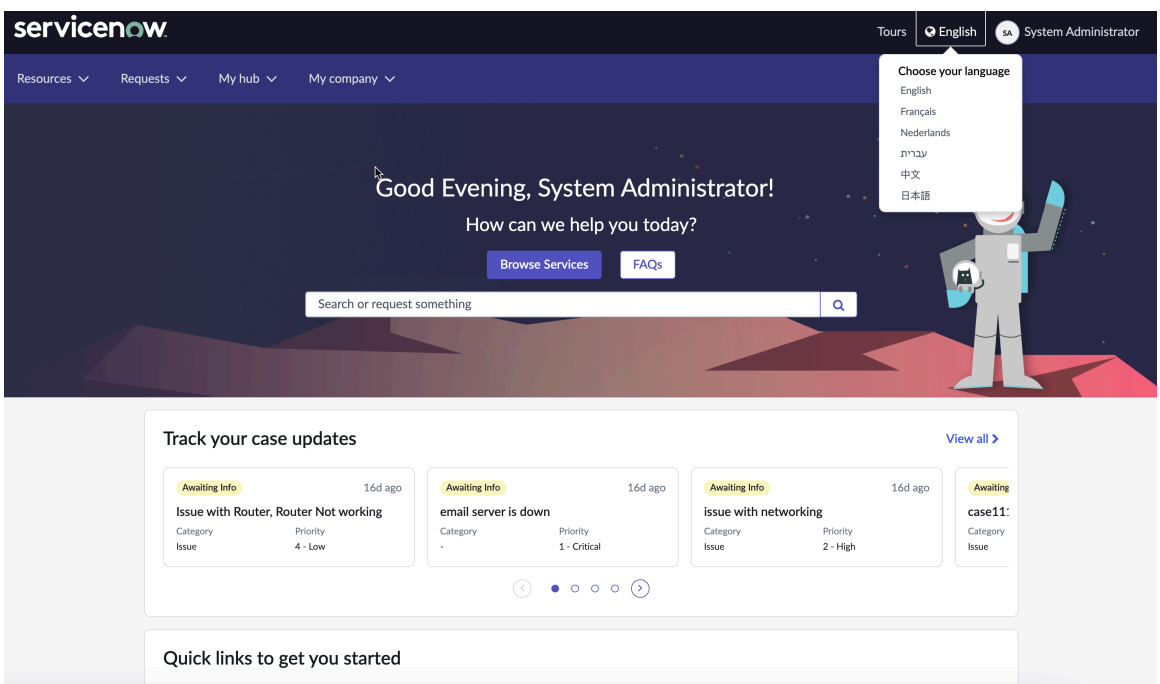
Widget de sélecteur de langue



Si les langues ne sont pas regroupées, les utilisateurs peuvent afficher toutes les langues disponibles en plein écran.

Remarque :
Le mode plein écran est disponible dans la vue mobile.

Expérience de sélection de la langue sans regroupement par région



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Activer le widget du sélecteur de langue
- Propriétés du Portail de services
- Create regions for language selection in portals

Utilisation du portail d'entreprise

Recherchez des informations sur une question ou un problème, ou demandez de l'aide à un agent du service client.

L'activité sur le Portail d'entreprise commence généralement sur la page d'accueil. Il dispose de widgets configurables pour afficher des informations.

À partir de la page d'accueil du portail d'entreprise, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes et les utiliser :

Page d'accueil du portail d'entreprise pour les utilisateurs connectés

Composant de l'interface utilisateur	Description
Parcourir les services	Parcourez les rubriques et demandez des services.
Forum Aux Questions	Obtenez des réponses rapides aux questions courantes.
Ressources	Accédez aux pages Connaissances, Publications ou FAQ.
Demandes	Soumettre une demande ou Afficher les demandes soumises.
Mon concentrateur	Gérer les produits et les éléments de base d'installation.
Ma société	Créer ou gérer des contacts.
Notification	Affiche les notifications envoyées pour les tickets résolus, les tickets en attente d'informations, les publications et les approbations.
Visites guidées	Effectuez une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Gestion du service clientèle. Votre administrateur détermine si les visites apparaissent sur les pages ou non.
Messagerie instantanée en direct	Discutez par messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent de service clientèle.
Demande de rappel	Demandez un rappel lorsque le temps d'attente pour joindre les agents est long ou que les agents ne sont pas disponibles.
Menu de profil	Consultez votre profil ou déconnectez-vous.
Rechercher	Vous permet d'effectuer des recherches. Saisissez un mot clé pour utiliser la recherche de suggestion automatique ou saisissez un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de recherche.
Suivre les mises à jour de vos tickets	Afficher les mises à jour de votre ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du portail d'entreprise pour les utilisateurs connectés (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Parcourir les rubriques	Parcourez les rubriques pour découvrir nos services et ressources.
Liens rapides pour vous aider à démarrer	Affichez des liens vers des articles de la base de connaissances, des catalogues et des liens externes.
Articles les plus tendances	Affichez une liste des articles les plus consultés.
Services les plus appréciés	Demandez des éléments et des services à partir du catalogue.
Pied de page	Contient des liens importants, des informations de contact et des détails juridiques pour un accès facile.

Gérer les contacts à partir du portail d'entreprise

Créez et mettez à jour des contacts clients, affectez des rôles aux contacts et activez ou désactivez la connexion du contact à partir du portail d'entreprise.

Créer un contact de client

Utilisez l'élément de catalogue **Créer un contact** pour créer un contact client à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez l'élément de catalogue **Créer un contact**, vous pouvez ajouter les détails d'un contact et créer l'enregistrement de contact. Après avoir enregistré l'enregistrement, vous pouvez effectuer les actions suivantes en fonction de votre rôle.

- Les utilisateurs qui disposent du rôle sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin peuvent mettre à jour l'ID d'utilisateur du contact et activer ou désactiver les notifications.
- Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent définir un mot de passe pour le contact et demander au contact de réinitialiser son mot de passe.

Remarque :
Ces actions sont disponibles lorsque vous créez l'enregistrement du contact.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Ma société** > **Créer un contact** dans l'en-tête du portail.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contact

Champ	Description
Prénom	Le prénom du client.
Nom	Le nom du client.
Titre	La fonction du client.
Langue	La langue préférée du client.
Compte	Le compte du client.
E-mail	L'adresse e-mail du client.
Tél. professionnel	Le numéro de téléphone professionnel du client.
Tél. mobile	Le numéro de téléphone portable du client.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le système crée le contact et met à jour le formulaire Contact.
5. **Facultatif :** Mettez à jour les informations dans les champs suivants :

Champs Contact supplémentaires

Champ	Description
Notification	Activez ou désactivez les notifications pour ce client.
ID d'utilisateur	Un identificateur unique pour cet utilisateur. L'ID d'utilisateur doit respecter le format suivant : *`firstname.lastname`*.

6. **Facultatif :** Le rôle administrateur vous permet de mettre à jour les informations de mot de passe du contact.

Informations sur le mot de passe de contact

Champ	Description
Mot de passe	Permet de définir un mot de passe pour le contact.
Mot de passe à réinitialiser	Exige que les contacts réinitialisent leur mot de passe lorsqu'ils se connectent au portail.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Mettre à jour les informations de contact pour un utilisateur

Mettez à jour les informations de contact d'un utilisateur à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Ma société** > **Gérer vos contacts**.
3. Sélectionnez le contact souhaité dans la liste Contacts.
4. Sélectionnez **Modifier les détails**.
5. Apportez les modifications souhaitées dans le formulaire Contact.

Formulaire Contact

Champ	Description
Prénom	Le prénom du client.
Nom	Le nom du client.
Titre	La fonction du client.
Langue	La langue préférée du client.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire de l'emplacement de ce client.
Compte	Le compte du client.
E-mail	L'adresse e-mail du client.
Tél. professionnel	Le numéro de téléphone professionnel du client.
Tél. mobile	Le numéro de téléphone portable du client.
Notification	Activez ou désactivez les notifications pour ce client.
ID d'utilisateur	Un identificateur unique pour cet utilisateur. L'ID d'utilisateur doit respecter le format *`firstname.lastname`*.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Activer ou désactiver la connexion pour un contact

Activez ou désactivez la connexion d'un contact à partir du portail d'entreprise afin de contrôler l'accès des utilisateurs au portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Ma société** > **Gérer vos contacts** dans l'en-tête du portail.
3. Sélectionnez un contact dans la liste Contacts.
4. Dans la liste Actions, sélectionnez l'un des liens suivants, selon vos besoins.

Affecter des rôles d'utilisateur à un contact

Affectez un ou plusieurs rôles d'utilisateur à un contact à partir du portail d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la fenêtre contextuelle Modifier le rôle pour gérer les rôles d'un contact. Les contacts doivent avoir au moins un rôle d'utilisateur affecté. S'il n'y a aucun rôle dans la colonne **Sélectionné** de la fenêtre contextuelle, vous ne pouvez pas mettre à jour l'enregistrement.

Remarque :
les rôles disponibles dans la fenêtre contextuelle Modifier le rôle sont configurés à l'aide de la propriété **sn_customerservice.contact_role_assignment**.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Ma société** > **Gérer vos contacts** dans l'en-tête du portail.
3. Sélectionnez un contact dans la liste Contacts.
4. Dans la liste Actions, sélectionnez le lien **Modifier les rôles** .
5. Dans la fenêtre contextuelle Modifier le rôle, sélectionnez un rôle dans la colonne **Disponible** et déplacez-le dans la colonne **Sélectionné**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour** dans la fenêtre contextuelle Modifier le rôle.

Remarque :
si la colonne **Sélectionné** ne contient aucun rôle, le système affiche un message d'erreur et la colonne se réinitialise pour afficher les rôles affectés à l'origine.

Gérer les demandes d'inscription des clients à partir du portail d'entreprise

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur des clients peuvent approuver ou rejeter les demandes d'inscription que les clients soumettent à partir du portail d'entreprise.

Approuver une demande d'inscription avec un code d'inscription valide sur le portail d'entreprise

Approuvez une demande d'inscription d'un utilisateur qui a été soumise à partir du portail d'entreprise avec un code d'inscription valide.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Notifications** > **Afficher toutes les notifications**.
   La carte Approbations affiche les demandes d'inscription.
3. Sélectionnez la demande souhaitée dans la carte Approbations.
4. Sélectionnez **Approuver**.
   Un compte utilisateur est créé et un e-mail contenant un ID d'utilisateur et un mot de passe temporaire est envoyé à l'adresse e-mail du contact. L'utilisateur se voit également affecter ces rôles : sn_esm_user et snc_external.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rejeter une demande d'inscription

Refusez une demande d’inscription d’un utilisateur qui a été soumise à partir du portail d’entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Procédure

1. Accédez au portail d’entreprise.
2. Sélectionner **Notifications** > **Afficher toutes les notifications**.
   La carte Approbations affiche les demandes d’inscription.
3. Sélectionnez la demande souhaitée dans la carte Approbations.
4. Sélectionnez **Rejeter**.
   Un e-mail de rejet est envoyé à l’adresse e-mail du demandeur.

Auto-inscription du contact client sur le portail d’entreprise

La fonctionnalité d’auto-inscription permet aux nouveaux contacts clients de soumettre des demandes d’inscription via le portail d’entreprise.

Un contact client peut soumettre une demande d’inscription à l’aide d’un code d’inscription valide. La demande est ensuite envoyée pour approbation à l'administrateur des clients de ce compte. Si un compte compte compte plusieurs administrateurs clients, ils reçoivent tous la demande d’inscription, mais une seule approbation est nécessaire.

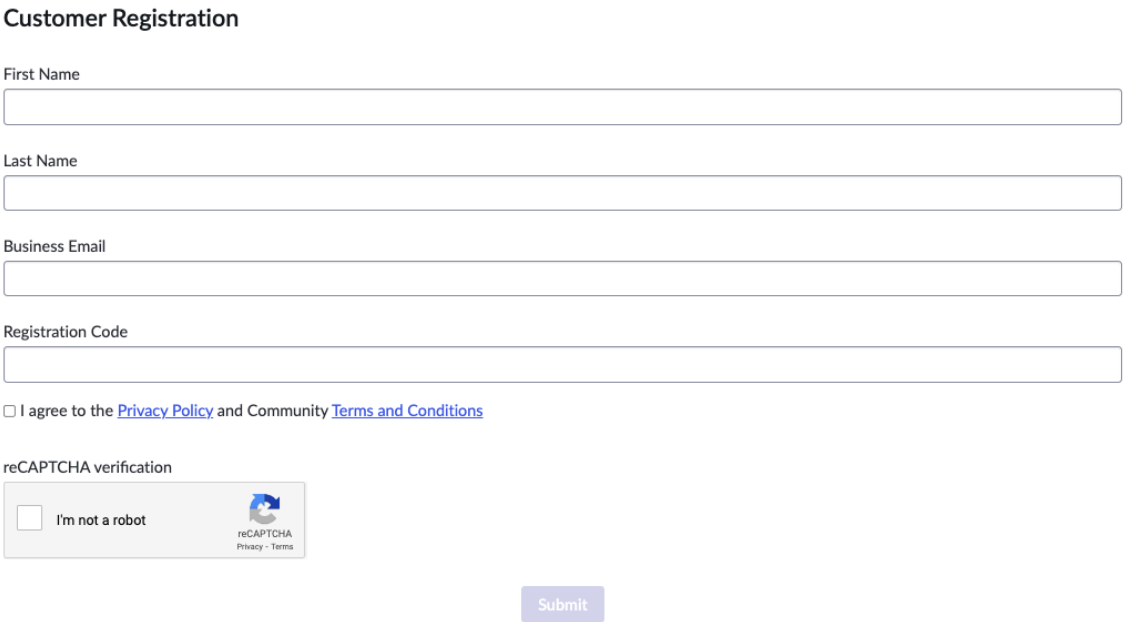
Une fois la demande soumise, elle passe par un processus d’approbation et est acceptée ou rejetée. En cas d’acceptation, un nouveau compte est créé et le contact client reçoit un e-mail avec un identifiant et un mot de passe temporaire. Lors de la première connexion au portail, le contact client est invité à modifier le mot de passe temporaire. En cas de refus, le contact client reçoit une notification par e-mail.

Remarque :
Si une demande est soumise avec un code d’inscription incorrect, un message de notification s’affiche Code d’inscription non valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'auto-inscription du contact client



L'administrateur crée un code d'inscription unique pour chaque compte et le stocke dans le champ **Code d'inscription** du formulaire Compte. Une fois le code créé, les administrateurs client peuvent le distribuer aux clients selon leurs besoins.

Information associée

Exemple : le processus en libre-service Réinitialisation du mot de passe par défaut

Soumettre une demande d'auto-inscription

Soumettez une demande d'inscription à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Demandez une connexion en sélectionnant **S'inscrire dans l'en-tête** du portail.
3. Sur le formulaire d'inscription du client, renseignez votre **prénom**, votre **nom**, votre **adresse e-mail professionnelle** et votre **code d'inscription**.
4. Cochez la case pour accepter la politique de confidentialité et les termes et conditions Community.
   Sélectionnez les liens pour accéder à plus d'informations sur ces stratégies.
5. Cochez la case de vérification reCAPTCHA.
   L'application Customer Service utilise le service Google re-CAPTCHA.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   La page vous redirige vers la page de connexion du portail.
   - Si vous avez entré un code d'inscription valide, le message suivant s'affiche : « Votre demande a été envoyée et est en attente d'examen. Vous recevrez un e-mail lors du traitement de votre demande ».
   - Si vous avez saisi un code d'inscription non valide, le message suivant s'affiche : « Code d'inscription incorrect ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connectez-vous au portail d'entreprise pour la première fois

Utilisez votre ID utilisateur et votre mot de passe temporaire pour vous connecter au portail d'entreprise pour la première fois.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une demande d'inscription est approuvée, le contact client reçoit un e-mail contenant un ID d'utilisateur et un mot de passe temporaire. Lors de la première connexion, le contact est invité à changer le mot de passe.

Procédure

1. Accédez à la page de connexion du portail d'entreprise.
2. Saisissez votre ID d'utilisateur dans le champ **Nom d'utilisateur**.
3. Saisissez votre mot de passe temporaire dans le champ **Mot de passe**.
4. Sélectionnez **Connexion**.
   Vous êtes invité à changer votre mot de passe.
5. Saisissez votre mot de passe temporaire dans le champ **Mot de passe actuel**.
6. Saisissez votre nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.
7. Saisissez à nouveau votre nouveau mot de passe dans le champ **Confirmer le nouveau mot de passe** .
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Demander la réinitialisation d'un mot de passe

Si vous oubliez votre mot de passe, demandez-en un nouveau à partir de l'écran de connexion du portail d'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Demandez un e-mail de réinitialisation du mot de passe.
   a. Accédez à la page de connexion du portail d'entreprise.
   b. Sélectionnez le lien **Mot de passe oublié ?** .
   c. Entrez le nom d'utilisateur et terminez la vérification CAPTCHA.
   d. Sélectionnez **Suivant**.
   e. Entrez votre identifiant de messagerie enregistré.
   f. Sélectionnez **Suivant**.
   Vous recevrez des instructions par e-mail pour réinitialiser votre mot de passe.
2. Réinitialisez votre nouveau mot de passe.
   a. Sélectionnez le lien **Cliquez ici pour réinitialiser votre mot de passe** dans l'e-mail
   b. Sur la page Réinitialiser le mot de passe, entrez un nouveau mot de passe dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Ressaisir le mot de passe** .
   c. Sélectionnez **Réinitialiser le mot de passe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Votre nouveau mot de passe est défini.

Changer le mot de passe sur le portail d'entreprise

Changez votre mot de passe directement depuis le portail d'entreprise pour sécuriser votre compte.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant des rôles requis peuvent modifier leurs mots de passe à partir du portail d'entreprise.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionnez votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail.
3. Sélectionnez **Profil** pour afficher les informations de profil d'utilisateur.
4. Sélectionnez **Modifier le mot de passe** sous Sécurité.
5. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Changement du mot de passe.

Formulaire de changement de mot de passe

Champ	Description
Mot de passe actuel	Le mot de passe existant.
Nouveau mot de passe	Le nouveau mot de passe, qui doit répondre aux exigences suivantes : ○ Comporter 8 caractères au minimum ○ Inclure au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule ○ inclure au moins un chiffre.
Confirmer le mot de passe	Le nouveau mot de passe.

6. Sélectionnez **Changement**.

Préférences de notification du client

Les clients peuvent définir des préférences pour les notifications par e-mail.

Les préférences de notification par e-mail sont définies pour contrôler les notifications par e-mail qui sont envoyées au client lorsqu'un agent effectue l'une des activités de ticket suivantes :

- Ouvre un ticket pour un client
- Ajoute des commentaires sur le ticket d'un client
- Fournit une résolution pour le ticket d'un client
- Ferme le ticket d'un client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir des préférences de notification par e-mail

Personnalisez les notifications par e-mail pour rester informé des actions spécifiques effectuées par les agents du service clientèle sur les tickets, en fonction de vos préférences.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir reçu un e-mail pour le ticket afin de définir les préférences de notification par e-mail.

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionnez votre nom d'utilisateur ou votre photo dans l'en-tête du portail, puis sélectionnez **Profil** pour afficher vos informations de profil d'utilisateur.
3. Sélectionnez le lien **Préférences de notification sous Actions** pour afficher la fenêtre contextuelle Préférences de notification.

   Remarque :
   le lien **Préférences de notification** est disponible uniquement après réception du premier e-mail pour le ticket.

4. Activez ou désactivez les notifications par e-mail suivantes pour votre adresse e-mail principale.
   Les notifications sont disponibles en fonction des actions que les agents du service client ont effectuées sur le ticket.
   - Ticket fermé pour le client
   - Ticket commenté pour le client
   - Ticket escaladé pour le client
   - Ticket affecté à un nouveau groupe
   - Ticket ouvert pour le client
   - Ticket résolu pour le client

Approuver une demande, une demande de changement ou une demande d'inscription à partir du portail d'entreprise

Les utilisateurs disposant du rôle snc_external peuvent afficher et approuver les demandes et les demandes de changement à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : snc_external

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une demande ou une demande de changement peut nécessiter l'approbation d'un autre employé au sein d'une même organisation.

Procédure

1. Accédez à l'en-tête du portail d'entreprise,
2. Sélectionner **Notification** > **Afficher toutes les notifications**.
3. Sélectionnez un enregistrement dans la section Approbations de la page Notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système affiche une vue en lecture seule du formulaire d'approbation des enregistrements. Pour les demandes qui incluent un ou plusieurs éléments, ces éléments s'affichent sous forme de liste réductible au bas du formulaire de demande.

4. **Facultatif :** Cliquez sur un élément demandé au bas du formulaire de demande pour afficher les détails dans une fenêtre contextuelle.
5. Sélectionnez **Approuver**.
   Le système fait les mises à jour suivantes :
   - L'état de l'enregistrement est défini sur **Approuvé**.
   - L'état de l'enregistrement est affiché après le numéro d'enregistrement dans le widget Enregistrements connexes, sur le formulaire de ticket.
   - L'état de l'enregistrement est ajouté au formulaire de ticket.
     - Si l'enregistrement est approuvé par l'administrateur du client ou si le client approuve lui-même la demande, le changement d'état est ajouté au champ **Commentaires supplémentaires**.
     - Pour les autres approbateurs, le changement d'état est ajouté au champ **Notes de travail**.
   - L'enregistrement d'approbation est mis à jour dans la table Approbation.

Rechercher des informations à l'aide du Portail d'entreprise

Utilisez la fonctionnalité de recherche sur l'en-tête et la page d'accueil du portail d'entreprise pour trouver des informations sur une question ou un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le portail dispose d'une fonctionnalité de recherche que les clients peuvent utiliser pour rechercher des informations dans plusieurs référentiels. Vous pouvez utiliser la fonction de recherche sur la page d'accueil ou sur l'en-tête du portail d'entreprise.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Saisissez un terme de recherche dans le champ **Recherche**.
3. Sélectionnez l'icône de recherche.
   Une liste d'articles liés au terme de recherche s'affiche.
4. Sélectionnez un lien pour consulter un article.

Rechercher dans la base de connaissances sur le portail d'entreprise

Utilisez le portail d'entreprise pour effectuer une recherche dans la base de connaissances ou afficher une liste d'articles populaires de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le portail d'entreprise comprend un lien vers la base de connaissances que vous pouvez utiliser pour rechercher des informations, lire et évaluer des articles, et soumettre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des commentaires. Sous ce lien, le portail affiche une liste d'articles de la base de connaissances populaires. Si les informations dont vous avez besoin ne sont pas incluses dans cette liste, vous pouvez rechercher les informations souhaitées dans la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Ressources** > **Connaissances**.
   La page de la base de connaissances affiche une catégorie distincte pour chacun des produits achetés par ce client. Elle affiche également des listes d'articles basées sur les critères suivants :
   - Contenu proposé
   - Plus utile
   - Plus consulté
3. Effectuez l'une des actions suivantes :

Option	Description
Cliquer sur un produit pour afficher des informations plus spécifiques	Affiche une liste de catégories à gauche et d'articles à droite. Sélectionnez une catégorie pour l'explorer encore plus.
Cliquer sur un lien sur une des listes	Affiche l'article.
Saisir un sujet dans le champ Recherche et appuyer sur la touche Entrée	Affiche une liste d'articles connexes. Sélectionnez un lien pour afficher l'article souhaité.

Converser avec un agent à partir du portail d'entreprise

Discutez par messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent du service clientèle à partir du portail d'entreprise pour résoudre les problèmes rapidement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée dans le portail d'entreprise pour démarrer une conversation. Un agent virtuel ou un agent du service client répond.
2. **Facultatif :** Pour parler à une personne au lieu d'un agent virtuel, sélectionnez le menu kebab (puis sélectionnez **Appeler l'assistance (tous les jours de 5h à 23h).**
3. Pour terminer la conversation instantanée, sélectionnez l'icône Terminer la conversation (icône).

Que faire ensuite

Si l'agent crée un ticket ou lie la discussion à un ticket existant, vous pouvez afficher ces tickets à partir du portail d'entreprise. Pour afficher la liste des tickets, sélectionnez **Demandes** > **Afficher les demandes soumises** > **Afficher les tickets et les tâches**.

Obtenir de l'aide pour utiliser les conversations Agent virtuel à partir du Portail d'entreprise

Les conversations prédéfinies du chatbot Service client Agent virtuel aident vos clients à accomplir des tâches courantes en libre-service, comme obtenir de l'aide avec un produit ou vérifier l'état d'un ticket. Utilisez un NLU prédéfini avec les rubriques de votre chatbot

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Virtual Agent pour évaluer l’intention de l’entrée de l’utilisateur et fournir la meilleure réponse en fonction du contexte de la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Si vous êtes anonyme (non connecté à l’application), obtenez de l’aide en saisissant des mots-clés pour un problème et choisissez d’être transféré à un agent opérationnel.

Installez le module d’extension Customer Service Virtual Agent Conversations (ID : com.sn_csm.virtualagent) pour afficher les rubriques du chatbot.

Un utilisateur ayant le rôle proxy_contact peut également vérifier l'état du ticket pour un client.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations échangées pendant le flux de conversation (les entrées de l'utilisateur et les réponses de l'agent virtuel) permettent au chatbot de répondre à une demande utilisateur ou d'assister un utilisateur dans la réalisation d'une tâche. Si l'utilisateur a une question ou rencontre un problème avec un produit ou une commande existant, l'agent virtuel recherche le mot clé et affiche les articles de la base de connaissances pertinents qui peuvent aider à résoudre le problème. S'il n'y a pas d'articles pertinents, il crée un ticket.
Le NLU de ServiceNow permet la découverte des rubriques du chatbot en fonction des mots clés entrés dans la messagerie instantanée ou de l'intention de l'utilisateur et fait correspondre une entité avec l'entrée de l'utilisateur. Elle rend également l’entité disponible pour la rubrique s’il existe une correspondance.

Procédure

1. Accédez au portail d’entreprise.
2. Sélectionnez **Messagerie instantanée**.
   Vous pouvez **sélectionner Tout me montrer** pour afficher toutes les rubriques disponibles ou saisir des mots clés pour affiner les résultats vers les rubriques pertinentes.
3. Si vous êtes un utilisateur connecté, saisissez des mots clés pour obtenir de l’aide sur un ticket, un problème ou une commande.
   - Si la NLU est activée, elle vous guide dans la rubrique appropriée en fonction de l’énoncé.
   - Si NLU n’est pas activé, il affiche les rubriques en fonction de la correspondance des mots clés entrés. Vous pouvez faire une sélection à partir de toutes des rubriques disponibles affichées.

   Remarque :
   Contactez votre administrateur pour déterminer si les rubriques sont compatibles NLU.
4. Utiliser
5. Pour quitter une conversation de messagerie instantanée, sélectionnez ***J’ai terminé***.

Information associée

Conversations Customer Service Virtual Agent

Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une publication sur le portail d'entreprise

Affichez les détails d'une publication sur le portail d'entreprise et téléchargez toutes les pièces jointes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le lien **Publications** sur le portail d'entreprise affiche une liste des publications actuelles, triées par numéro de publication.

Remarque :
Une fois qu'une publication atteint sa date d'expiration, elle est automatiquement supprimée de la liste des publications.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Ressources** > **Publications** dans l'en-tête.
   Cela affiche une liste des publications actuelles. Les informations affichées pour chaque publication comprennent le titre, la date de publication, la date d'expiration et une brève description.
3. Si vous le souhaitez, recherchez la liste des publications en entrant le terme de recherche dans le champ de recherche en haut de la liste.
4. Sélectionnez un nom de publication à ouvrir.
5. Si le manuel comporte des pièces jointes, sélectionnez les pièces jointes à télécharger dans la fenêtre contextuelle.
6. Fermez la fenêtre contextuelle.
7. Sélectionnez la flèche de retour en haut de la publication pour revenir à la liste Publications.

Demander un élément ou un service à partir du portail d'entreprise

Parcourez le catalogue et créez une demande pour un élément ou un service à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent effectuer des demandes pour un produit ou un service à partir du portail d'entreprise. Les administrateurs client, les partenaires et les gestionnaires de ticket peuvent également faire des demandes.

Remarque :
La création d'une demande à partir du portail d'entreprise nécessite l'activation du module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request). Elle exige également que l'administrateur fournisse aux clients externes l'accès aux enregistrements de demandes.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes** > **Envoyer une demande** > **Envoyer une demande**
3. Parcourez le catalogue de service et sélectionnez l'élément ou le service souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez des rubriques dans le menu de navigation pour afficher les articles et les éléments de catalogue connexes.

4. Sur le formulaire, remplissez toutes les informations nécessaires liées à la demande.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le système traite la demande, la crée avec les enregistrements connexes et affiche les détails sur la page d'affichage des enregistrements.

Afficher les tickets et les tâches de ticket à partir du portail d'entreprise

Affichez la liste des tickets et la tâche de ticket à partir du portail d'entreprise pour en afficher les détails.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un ticket a un ou plusieurs enregistrements connexes, un widget Enregistrements connexes s'affiche sur la page de vue de ticket qui répertorie ces enregistrements.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes** > **Afficher les demandes soumises** > **Afficher les tickets et les tâches** dans l'en-tête du portail.
   Vous pouvez sélectionner le type de ticket dans Catégories et filtrer la liste des enregistrements avant de sélectionner un ticket.
3. Sélectionnez un ticket pour en afficher les détails.
4. **Facultatif :** Pour Mes demandes, développez le champ **Étape** pour afficher plus de détails sur le processus de demande.
5. Sélectionnez le **X** dans le coin supérieur pour fermer la fenêtre de détails.

Afficher ou modifier un ticket à partir du portail d'entreprise

Afficher ou modifier les informations dans un ticket du service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon le rôle de l'utilisateur actuel, la liste de tickets affiche :

- les tickets créés par l'utilisateur actuel (sn_customerservice.customer) ;
- les tickets associés au compte de l'utilisateur actuel (sn_customerservice.customer_admin) ;
- les tickets associés au compte de l'utilisateur actuel ainsi qu'aux comptes partenaires (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionner **Demandes** > **Afficher les demandes soumises** > **Afficher les tickets et les tâches** dans l'en-tête du portail.
2. Sélectionnez le numéro de ticket souhaité pour ouvrir la page de vue de ticket.
3. Publiez le commentaire requis dans l'onglet Activité ou chargez la pièce jointe dans l'onglet Pièces jointes. Tous les autres champs du formulaire sont en lecture seule.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Fermer un ticket à partir du portail d'entreprise

Fermez les tickets terminés ou résolus à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette fonctionnalité est disponible pour le portail d'entreprise (B2B) pour le produit.
Le bouton **Fermer le ticket** n'est pas disponible pour les tickets à l'état **Résolu** ou **Fermé**.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes** > **Afficher les demandes soumises** > **Afficher les tickets et les tâches** dans l'en-tête du portail.
3. Ouvrez le ticket désiré.
4. Sélectionner **Actions** > **Fermer le ticket**.
5. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, sélectionnez **Fermer le ticket**.
   Lorsqu'un ticket est fermé à partir du portail :
   - l'état du ticket est mis à jour dans la section Détails du ticket et passe à **Fermé** ;

     Remarque :
     Vous ne pouvez pas ajouter de commentaires une fois que le ticket est fermé. Vous pouvez uniquement afficher les commentaires précédents dans le flux d'activité.

   - les commentaires supplémentaires du ticket et les notes de résolution sont mis à jour et passent à **Fermé par le client** ;
   - le code de résolution de ticket est défini sur **Résolu par le client** ;
   - un message en haut du portail confirme que le ticket a été fermé ;
   - le système affiche une enquête de satisfaction des clients.
6. Répondez à l'enquête de satisfaction des clients.
   Vous pouvez également choisir d'ignorer l'enquête. Les deux choix vous renvoient à la liste des tickets sur le portail.

Répondre à une enquête de satisfaction sur le service client

Après avoir accepté une solution pour un ticket, répondez à une enquête de satisfaction sur le service clientèle pour fournir vos commentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un client accepte une solution proposée pour un ticket en cliquant sur **Accepter la solution** dans le formulaire de ticket, une enquête de satisfaction s'affiche sur le portail. Le client peut répondre à l'enquête ou l'ignorer. Les deux choix renvoient le client à la liste des tickets sur le portail en libre-service.

Pour compléter l'enquête :

Procédure

1. Répondez à toutes les questions de l'enquête.
2. Sélectionnez **Soumettre**.

Dévier les tickets avec le contenu de la base de connaissances

Permettez aux clients de rechercher des informations dans la base de connaissances et de trouver des solutions à leurs problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_customer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire de ticket du portail d'entreprise affiche les résultats de la recherche contextuelle en fonction du texte saisi dans le champ Objet. Ces résultats de recherche fournissent des solutions ciblées aux clients. Les clients peuvent rechercher des informations qui sont liées à un ticket lors de l'ouverture du ticket. Si la recherche trouve du contenu connexe, le client peut en consulter un aperçu.

Remarque :
Par défaut, les résultats de recherche incluent les articles de la base de connaissances, les questions résolues et les articles épinglés.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demander** > **Envoyer une demande** > **Soumettre un ticket** > **Soumettre un ticket de produit**.
3. Commencez à saisir dans le champ **Objet** .

   Si des résultats de recherche correspondent, ils sont affichés dans le widget **Résultats de recherche connexes** .

   Remarque :
   Si la recherche incorporée a été activée, les résultats sont affichés en ligne dans le formulaire Ticket dans une section des résultats de la **base de connaissances** et sont en lecture seule.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Sélectionnez l'un des liens de contenu dans le widget **Résultats de recherche connexes** pour saisir directement le contenu.
   - Sélectionnez l'un des liens de contenu dans la section des résultats de la **base de connaissances** incorporée pour ouvrir le contenu en ligne en lecture seule.
5. **Facultatif : Sélectionnez ceci Aide à** marquer le contenu comme utile pour résoudre le ticket associé.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la page de ticket standard pour les tickets

Configurez la page Ticket standard pour les tickets à partir desquels les utilisateurs peuvent afficher les détails d'un ticket dans le portail d'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Sélectionnez sn_customerservice_case ou sn_customerservice_task qui est disponible par défaut.

   Remarque :
   Vous pouvez ajouter vos propres types de tickets et ajouter de nouvelles configurations pour les tables requises. Pour plus d'informations, consultez Configurer la page de ticket standard .

3. Sélectionnez **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Modifiez les champs sur le formulaire de configuration du ticket selon les besoins.
   Par exemple, vous pouvez ajouter des onglets aux onglets **Activité** et **Pièces jointes** existants dans le champ **Champs d'informations** sous l'onglet Région d'informations.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer la page de ticket standard

Afficher les informations de la base d'installation à partir du portail d'entreprise

Affichez une liste des bases d'installation pour suivre les instances mises en service pour votre compte et voir quels produits ou services s'exécutent dessus.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez consulter tous les tickets et l'état de service des 30 derniers jours ainsi que toutes les pannes actives, passées et planifiées. Vous pouvez également consulter toutes les autorisations actives pour la base d'installation. Une autorisation est active lorsque sa date de fin n'est pas encore passée, ou lorsqu'elle n'a pas de date de fin. Si elle est liée à un contrat, le contrat doit également être actif.

Remarque :
vous pouvez modifier le widget **Autorisations actives** afin de définir vos propres filtres pour les autorisations actives.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Mon concentrateur** > **Gérer les éléments de base d'installation** dans le menu d'en-tête.
   Le système affiche une liste d'éléments de base d'installation qui appartient à votre compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une base d'installation pour afficher les détails, y compris les tickets créés sur la base d'installation au cours des 30 derniers jours, les droits actifs, ainsi que l'état du service et l'historique des pannes.
4. **Facultatif :** Pour créer un ticket directement à partir des détails de la base d'installation, sélectionnez **Créer un ticket**.

Créer un ticket pour la base d'installation à partir du portail d'entreprise

Créez un ticket sur une question ou un problème sur votre base d'installation à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La base d'installation vous permet de suivre quelles instances ont été mises en service pour votre compte ainsi que les produits et services qui s'exécutent sur elles.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes** > **Envoyer une demande** > **Soumettre un ticket** > **Soumettre un ticket de base d'installation**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Produit	Le produit vendu à propos duquel vous avez une question ou rencontrez un problème.
Base d'installation	L'élément de base d'installation à propos duquel vous avez une question ou rencontrez un problème.
Priorité	La priorité affectée : ○ 1 — Critique ○ 2 — Élevée ○ 3 — Modérée ○ 4 — Faible (par défaut)
Objet	Une brève description de la question ou du problème.
Description	Une description plus détaillée de la question ou du problème du client.

Remarque :
Actuellement, l'option **Enregistrer comme brouillon** n'est pas optimisée pour Gestion du service clientèle les portails et est désactivée par défaut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
Le ticket est créé, un numéro de ticket lui est attribué et il est ajouté à la liste de tickets de l'utilisateur. Sélectionnez **Mes tickets** en haut du portail client pour afficher la liste des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les informations sur le produit à partir du portail d'entreprise

Consultez une liste de produits pour suivre les produits ou services vendus à votre compte et gérez vos services à l'aide des catalogues de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez consulter une liste des produits ou services qui ont été vendus à votre compte. Vous pouvez également consulter tous les tickets créés pour un produit, ainsi que tous les contrats et autorisations actifs pour ce produit.

Une autorisation est active :

- Sa date de fin n'est pas dans le passé ou il n'a pas de date de fin.
- Le contrat auquel elle est liée est également actif.

Un contrat est actif :

- si son état est défini sur Actif :
- Il est lié à un produit avec un droit actif.

vous pouvez modifier le widget **Autorisations actives** afin de définir vos propres filtres pour les autorisations actives.

Si des éléments de catalogue de produits ont été configurés dans votre instance, vous pouvez utiliser le widget **Catalogues de services pour afficher les catalogues de** services contextuels en fonction des services auxquels vous êtes abonné. Étendez vos services à l'aide de catalogues de services et demandez des éléments supplémentaires sur les services auxquels vous êtes abonné.

Procédure

1. Accédez au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Mon concentrateur** > **Gérer les produits vendus** dans le menu d'en-tête.
   Le système affiche une liste des produits ou services vendus à votre compte.
3. Sélectionnez un produit pour afficher les détails et tous les tickets créés sur le produit au cours des 30 derniers jours.
4. Affichez tous les contrats et autorisations actifs pour le produit vendu.
5. **Facultatif :** vous pouvez également créer un ticket directement à partir des détails du produit.
6. **Facultatif :** Affichez tous les éléments de catalogue associés aux produits vendus et demandez des services supplémentaires, au besoin.

Créer un ticket de produit à partir du portail d'entreprise

Créez un ticket à propos d'une question ou d'un problème sur un produit à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au portail d’entreprise.
2. Sélectionner **Demander** > **Envoyer une demande** > **Soumettre un ticket** > **Soumettre un ticket de produit**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

> **Remarque :**
> Selon votre rôle, il est possible que les champs **Compte** et **Contact** ne soient pas affichés.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Compte	Compte pour lequel vous créez le ticket.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Consommateur	Nom du consommateur pour ce ticket. **Remarque :** Le champ n'est actif que lorsque le module d'extension Customer Data Models for B2B2C est installé. Une fois le compte sélectionné, seuls les consommateurs appartenant au compte s'affichent.
Actif	Le numéro de balise ou de série de l'actif associé à ce ticket.
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Si vous sélectionnez un actif dans le champ **Actif**, ce champ est renseigné automatiquement si les informations du produit associé sont disponibles dans l'enregistrement d'actif. Un produit peut être associé à plusieurs actifs.
Priorité	Les priorités attribuées disponibles sont les suivantes : ○ 1 - Critique ○ 2 – Élevé ○ 3 - Modéré ○ 4 - Faible (par défaut)
Objet	Une brève description de la question ou du problème du client. **Remarque :** lorsque vous commencez à saisir l'objet, l'application recherche le contenu correspondant dans la base de connaissances configurée pour le portail. Les résultats sont affichés dans la liste **Contenu associé**.
Description	Une description détaillée de la question ou du problème du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Actuellement, l'option **Enregistrer comme brouillon** n'est pas optimisée pour Gestion du service clientèle les portails et elle est désactivée par défaut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le ticket est créé, un numéro de ticket lui est affecté et il est ajouté à la liste de tickets de son créateur. Pour afficher cette liste, accédez à **Demandes** > **Afficher les demandes soumises** > **Afficher les tickets et les tâches** dans l'en-tête du portail d'entreprise et sélectionnez **Tous les tickets** dans le volet gauche.

Expérience des utilisateurs invités sur le portail d'entreprise

Les utilisateurs invités peuvent afficher l'en-tête, le pied de page, les articles de la base de connaissances, les cartes et le menu des ressources sur la page d'accueil.

Les utilisateurs invités qui débarquent sur le portail d'entreprise peuvent accéder à la page d'accueil et à plusieurs éléments publics, notamment les widgets d'en-tête, de menu, de pied de page et de bannière, qui comportent les boutons **Parcourir les services** et **FAQ** .

Ils peuvent également afficher des cartes de rubriques de taxonomie présentant du contenu public, tel que des articles et des éléments de catalogue, et le widget de lien rapide Knowledge affichant des articles publics.

Cependant, lors de la sélection d'une carte, d'un bouton ou d'un élément de menu, les utilisateurs invités sont redirigés vers la page de connexion.

Activer la sélection de la langue pour les utilisateurs invités

Le widget de sélecteur de langue permet aux utilisateurs invités et aux utilisateurs non authentifiés de sélectionner, d'afficher et de mettre à jour le contenu dans leur langue préférée.

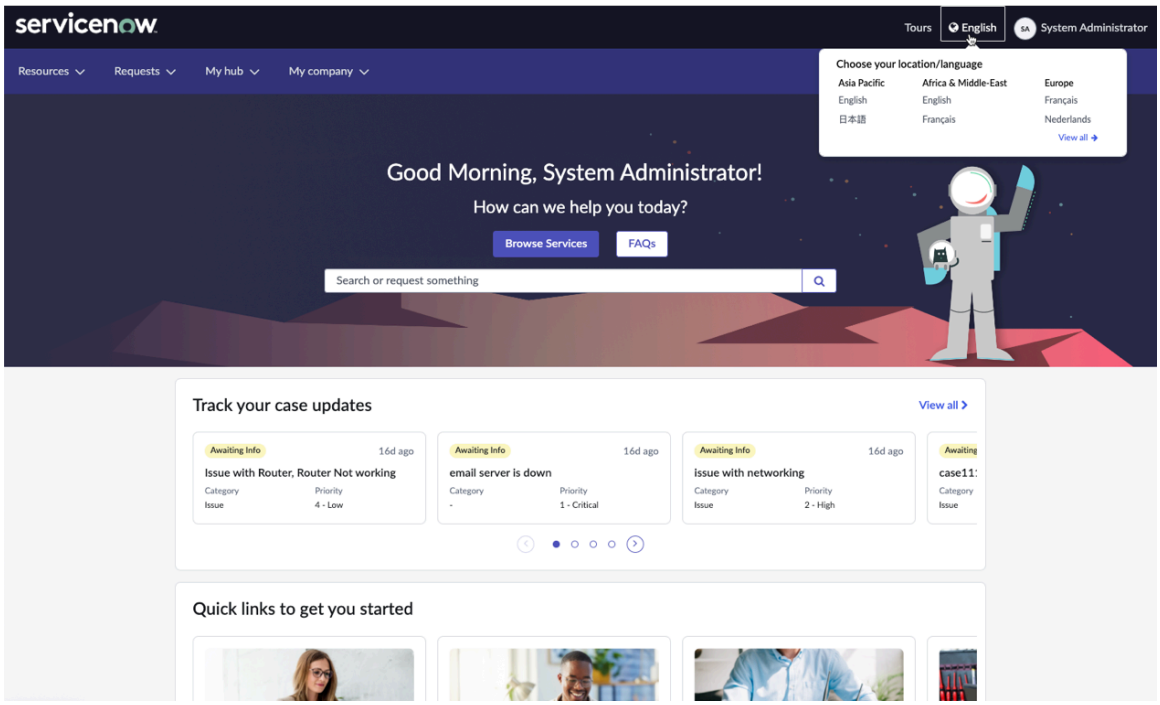
Lorsqu'un utilisateur sélectionne une langue préférée, le contenu du portail se recharge dans la langue sélectionnée. Le widget est activé par défaut sur le portail de connaissances, le portail Customer Service Management et le portail Consumer Service. Les utilisateurs peuvent mapper leurs langues vers des régions pour afficher toutes les langues disponibles sous la forme d'une fenêtre contextuelle sur le même écran.

Pour activer le sélecteur de langue sur le portail d'entreprise, reportez-vous à la section Enable a language selector in portal headers .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

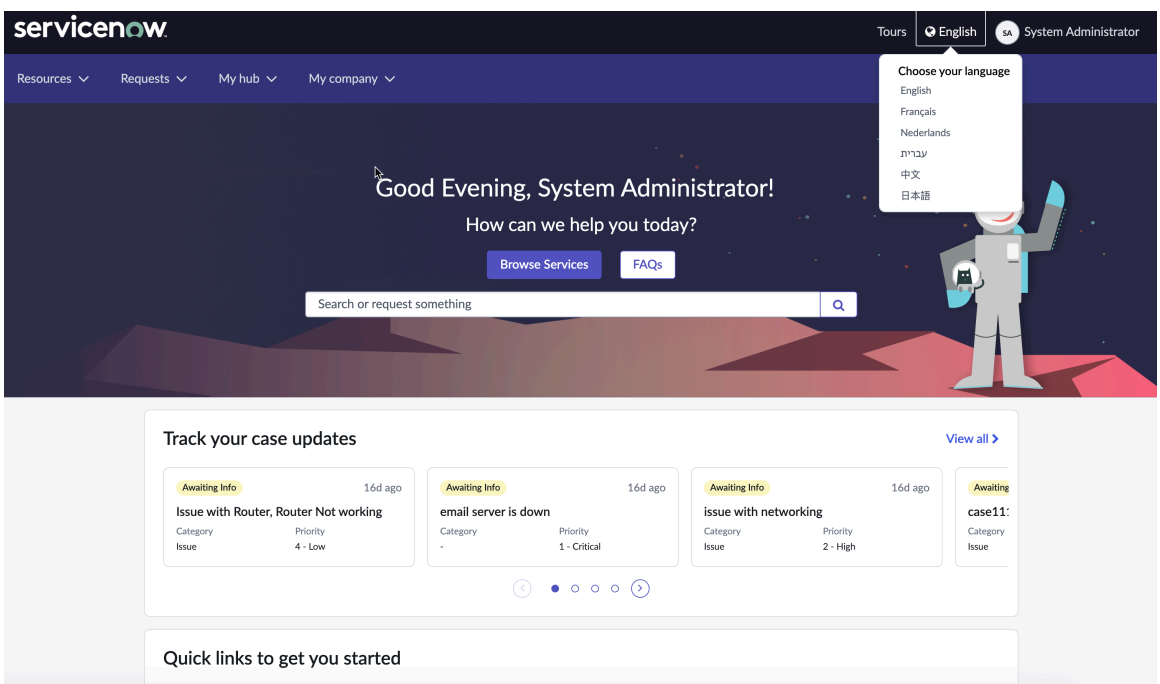
Widget de sélecteur de langue



Si les langues ne sont pas regroupées, les utilisateurs peuvent afficher toutes les langues disponibles en plein écran.

Remarque :
Le mode plein écran est disponible dans la vue mobile.

Expérience de sélection de la langue sans regroupement par région



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Activer le widget du sélecteur de langue

Propriétés du Portail de services

Create regions for language selection in portals

Afficher les questions fréquentes (FAQ) sur le portail d'entreprise

Consultez la liste des questions fréquemment posées sur le portail d'entreprise pour trouver des réponses à certaines questions courantes.

Vous pouvez accéder à la page Forum Aux Questions en naviguant vers **Ressources** > **FAQ**. Le système affiche une liste de 10 questions fréquemment posées comme affichage par défaut.

Information associée

Widget FAQ du portail

Utiliser le Consumer Service Portal

Le Consumer Service Portal est une interface Web que votre société peut utiliser pour fournir des informations et une assistance aux consommateurs.

Le Consumer Service Portal est basé sur l'application Service Portal de ServiceNow. Les consommateurs peuvent utiliser le portail pour rechercher des informations, obtenir des réponses à leurs questions par d'autres membres inscrits ou demander l'aide d'un agent du service client.

À partir du Consumer Service Portal, les consommateurs peuvent :

- rechercher des informations, parcourir les articles de la base de connaissances et échanger avec la communauté ;
- démarrer une discussion par messagerie instantanée avec un agent du service client ;
- s'inscrire, créer une connexion et un profil d'utilisateur.

Après s'être inscrits et connectés au Consumer Service Portal, les consommateurs peuvent :

- modifier les informations de leur profil d'utilisateur et changer les mots de passe ;
- enregistrer de nouveaux produits et consulter une liste des produits actuellement enregistrés ;
- contacter un agent du service client au sujet d'une question ou d'un problème ;
- créer des tickets et consulter une liste des tickets actuels ;
- accepter ou rejeter les solutions de ticket proposées.

Votre activité sur le portail du service consommateur commence habituellement sur la page d'accueil de ce dernier. Si vous êtes un utilisateur connecté, vous voyez des informations différentes par rapport aux utilisateurs non connectés. Votre organisation peut personnaliser la page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du Consumer Service Portal pour les utilisateurs connectés

Composant de l'interface utilisateur	Description
Base de connaissances	**Connaissances** dans l'en-tête et la page principale vous renvoie à la page kb_home. La page d'accueil connaissances vous permet de faire des recherches dans la base de connaissances ou de consulter une liste des articles les mieux classés ou les plus consultés de la base de connaissances.
Demandes	Affiche toutes vos demandes et vous pouvez également faire une demande d'éléments ou de services dans le catalogue.
Mes listes	Répertorie tous vos tickets.
Menu Obtenir de l'aide	Cliquez sur **Obtenir de l'aide** pour ouvrir un ticket pour un produit ou une commande.
Menu Assistance	Accédez aux tickets, aux commandes, à mes produits et à d'autres liens rapides.
Visites guidées	Effectuez une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Gestion du service clientèle. Les visites guidées apparaissent lorsque votre administrateur les crée sur certaines pages.
Messagerie instantanée	Cliquez sur **Messagerie instantanée** pour discuter avec un agent virtuel ou un agent du service client.
Demande de rappel	Demandez un rappel lorsque le temps d'attente pour joindre les agents est long ou que les agents ne sont pas disponibles.
Menu de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil ou pour vous déconnecter.
Rechercher	Entrez un terme de recherche et cliquez sur **Rechercher** pour afficher les résultats de recherche.
Demander à la communauté	Cliquez sur **Demander à la Community** pour accéder à la page d'accueil de Community.
Obtenir de l'aide	Cliquez sur **Obtenir de l'aide** pour faire une demande ou signaler un problème en ouvrant un ticket.
Articles les plus consultés	Affichez une liste des articles les plus consultés.
Articles présentés	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Articles les plus utiles	Affichez les articles les plus utiles en fonction du nombre d'utilisation des articles.
Les composants suivants sont disponibles si vous avez installé Communities.	
Discussion récente résolue	Affichez une liste des discussions récentes résolues.
Blog récent Community	Affichez une liste des blogs récemment publiés dans la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du Consumer Service Portal pour les utilisateurs connectés (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Contenu proposé par Community	Affichez une liste du contenu proposé dans la communauté.

Remarque :
les métadonnées pour chaque entrée dans les widgets, comme le nombre de vues, le nombre de jours depuis la publication de l'article ou de la fonctionnalité, ainsi que l'évaluation de l'article sont affichées.

Personnalisation du Consumer Service Portal

Pour personnaliser ce portail, accédez à **Portail de services** > **Portails** et cliquez sur **Service clientèle**. Consultez Service Portal pour plus d'informations sur la création d'une interface personnalisée.

Information associée

Calcul de l'utilisation du portail

Pré-messagerie instantanée à partir du Consumer Service Portal

En tant qu'utilisateur sur le Consumer Service Portal, vous pouvez initier une conversation avec l'assistance en répondant à l'enquête avant messagerie instantanée. Les questions de l'enquête varient en fonction du type de session tel que « connecté » ou « anonyme ».

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Cliquez sur l'icône **Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée** sur la page du portail ou utilisez Facebook Messenger si vous êtes un utilisateur de Facebook.
2. Répondez aux questions qui permettent de définir le contexte permettant à un agent de résoudre votre problème.
   Vous serez guidé vers la file d'attente de l'agent.

Information associée

Enquêtes avant messagerie instantanée

Calcul de l'utilisation du portail

L'utilisation du portail vous permet de suivre la façon dont vos clients et employés utilisent le portail. Le tableau de bord Utilisation du Customer Portal fournit des informations sur les visites sur le portail, ce qui calcule le nombre de sessions.

Pour afficher le tableau de bord d'utilisation du portail client, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Utilisation du portail**.

Remarque :
vous pouvez ignorer l'utilisation des sessions des bots qui est capturée dans le cadre de ce tableau de bord.

Une session utilisateur est une période d'activité sur le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal par l'un des types de session suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Session d’invité : session dans laquelle l’utilisateur n’est pas connecté
- Session de bot : nombre distinct de sessions générées en raison des bots et des robots d’indexation
- Session externe : session dans laquelle l’utilisateur est un utilisateur externe, généralement un client ou un consommateur connecté

Le nombre de sessions agrégé est basé sur les calculs suivants :



Une session utilisateur expire après un certain temps d'inactivité.

L'accès des utilisateurs aux portails en libre-service est suivi ainsi : par session, par jour et par portail. Si le même utilisateur se connecte sur plusieurs navigateurs ou appareils, chaque connexion est comptée comme une visite distincte. Chaque premier appel d’une page du portail démarre une session et les mesures d’utilisation sont calculées pour la fenêtre de 24 heures.

Le délai d'expiration des sessions par défaut est de 30 minutes. Ce paramètre peut être ajusté à l'aide d'une propriété système. Pour plus d’informations sur la modification du paramètre de délai d’expiration de session, consultez Gérer les sessions utilisateur .

Exemples de calcul des visites du site

Un utilisateur se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte.

Exemple de calcul de visite de site pour un utilisateur qui se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
1	L'utilisateur visite le portail en tant qu'utilisateur anonyme ou invité	Oui
2	L'utilisateur se connecte	Non
3	L'utilisateur se déconnecte	Non
4	L'utilisateur se reconnecte immédiatement après s'être déconnecté	Oui

Un utilisateur se connecte et poursuit la session après minuit :

Exemple de calcul de visite de site pour un utilisateur qui se connecte et poursuit la session après minuit

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
1	L'utilisateur visite le portail en tant qu'utilisateur anonyme ou invité	Oui
2	L'utilisateur se connecte	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de calcul de visite de site pour un utilisateur qui se connecte et poursuit la session après minuit (suite)

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
3	La session utilisateur se poursuit après minuit	**Oui**
4	L'utilisateur se déconnecte	Non

S'inscrire sur le Consumer Service Portal

Inscrivez-vous sur le Consumer Service Portal pour y accéder et créer un profil de consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Demandez à votre administrateur d'installer le module d'extension Inscription de l'utilisateur externe (ID : com.sn_external_user_register) pour afficher le lien de l'inscription sur l'en-tête du portail de service consommateur.

Procédure

1. Accédez à la page Portail de service consommateur en accédant à l'URL de votre instance et en ajoutant un suffixe /csp.
   Par exemple, https://example.com/csp.
2. Cliquez sur **S'inscrire** dans l'en-tête du portail.
3. 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.
4. Cochez la case **Code de sécurité**, effectuez la vérification CAPTCHA et cliquez sur **Vérifier**.
5. Sélectionnez la case à cocher pour accepter la politique de confidentialité et les termes et conditions Community.
6. Sélectionnez **Inscription**.
   Un e-mail de vérification est envoyé à l'adresse e-mail que vous avez fournie.
7. Cliquez sur le lien dans l'e-mail pour vérifier votre adresse e-mail.

Résultats

Votre inscription est terminée. Vous pouvez maintenant vous connecter au Consumer Service Portal.

Se connecter au Consumer Service Portal

Utilisez le nom et le mot de passe que vous avez créés pendant le processus d'inscription pour vous connecter au Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Accédez au Consumer Service Portal.
2. Cliquez sur **Se connecter** dans l'en-tête du portail.
3. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Se connecter**.
   Vous êtes connecté au Portail de service consommateur et votre nom et votre photo de profil apparaissent dans l'en-tête du portail.

Changer votre mot de passe à partir du Consumer Service Portal

Changez votre mot de passe à partir du portail consommateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Cliquez sur votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail pour afficher les informations du profil d'utilisateur.
2. Cliquez sur **Changer le mot de passe**.
3. Renseignez les champs du formulaire Changer le mot de passe comme il convient.

Champs du formulaire Changer le mot de passe

Champ	Description
Mot de passe actuel	Le mot de passe actuel. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nouveau mot de passe	Le nouveau mot de passe. Ce mot de passe doit : ○ comporter 8 caractères au minimum ; ○ inclure au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule ; ○ inclure au moins un chiffre.
Confirmer le mot de passe	Saisissez à nouveau le nouveau mot de passe.

4. Cliquez sur **Changement**.

Afficher ou modifier un profil de consommateur

Les utilisateurs inscrits ayant le rôle de consommateur peuvent consulter leurs profils de consommateur, modifier les informations au besoin et modifier les mots de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Sélectionnez votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail, puis sélectionnez **Profil**.
3. Pour ajouter une image à votre profil, sélectionnez **Télécharger une image** et sélectionnez l'image souhaitée.
4. Pour mettre à jour les renseignements personnels de votre profil, y compris le nom, les informations de contact et l'adresse :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le champ souhaité.

b. Entrez les nouvelles informations dans la fenêtre contextuelle.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Pour changer votre mot de passe, sélectionnez **Changer le mot de passe**.
   Le lien **Changement du mot de passe** apparaît sur le profil du consommateur lorsque le module d'extension Réinitialisation du mot de passe en libre-service (com.snc.password_reset) est activé.
6. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Changement du mot de passe et sélectionnez **Mettre à jour**.

Inscrire un produit à partir de Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle de consommateur peuvent inscrire leurs produits à partir du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Cliquez sur **Assistance** dans l'en-tête du portail, puis cliquez sur **Inscrire un produit**.
3. Saisissez un terme de recherche dans le champ de recherche et appuyez sur Entrée pour afficher une liste de produits.
4. Cliquez sur le bouton **Sélectionner** sur la carte pour le produit souhaité.
5. Entrez le **Numéro de série** et la **Date d'achat** du produit sélectionné.
6. Cliquez sur **Inscrire**.
   Une fois le produit enregistré avec succès, il apparaît dans la liste Mes produits, qui comprend les produits inscrits pour l'utilisateur actuel.

Afficher une liste de produits à partir du Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle de consommateur peuvent afficher une liste de leurs produits inscrits à partir du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Mes produits** dans l'en-tête du portail.
   Cela affiche une liste des produits inscrits pour l'utilisateur actuel.
3. Si vous le souhaitez, cliquez sur un produit pour afficher plus d'informations sur ce dernier.

Accéder à votre liste d'éléments de base d'installation à partir de Portail de service consommateur

Accédez à votre liste d'éléments de base d'installation à partir de Portail de service consommateur afin d'obtenir des informations détaillées sur un élément de base d'installation. Par exemple, avec cette liste, vous pouvez voir combien d'éléments sont enregistrés pour vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.consumer_contributor et sn_customerservice.relationship_contributor

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Accédez à la **Prise en charge** > **Base d'installation**.
   Dans l'en-tête du Portail de service consommateur, vous pouvez accéder à une liste des éléments de base d'installation qui sont enregistrés pour vous.

   Dans la mise en page de liste d'un élément de base d'installation, les détails associés aux consommateurs dans les champs **Ménage** et **Consommateur** sont visibles. Seuls les consommateurs disposant des rôles appropriés peuvent voir l'option de base d'installation dans le menu de prise en charge.
3. Dans la liste, ouvrez un enregistrement de base d'installation pour afficher tous les détails et tickets de cet élément de base d'installation.

Créer un ticket à partir du Consumer Service Portal

En tant qu'utilisateur disposant du rôle de consommateur, vous pouvez créer des tickets à partir de Portail de service consommateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Sélectionnez **Obtenir de l'aide** dans l'en-tête du portail.
3. Choisissez entre **Obtenir de l'aide sur un produit** et **Obtenir de l'aide sur une commande**.
4. Entrez ou recherchez un client.
5. Entrez un produit ou une commande en fonction de votre sélection ci-dessus.
6. Entrez une brève description dans le champ **Objet**.

   Remarque :
   Lorsque vous commencez à saisir l'objet, l'application recherche le contenu approprié dans les bases de connaissances configurées pour le portail et s'affiche dans la liste Contenu **connexe** .
7. Ajoutez une description dans le champ **Description** et ajoutez toute pièce jointe.

   Remarque :
   Actuellement, l'option **Enregistrer comme brouillon** n'est pas optimisée pour Gestion du service clientèle, et elle est désactivée par défaut.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le nouveau ticket est créé et ajouté à la liste de tickets. Pour afficher le ticket, sélectionnez le lien dans le message de création de ticket ou sélectionnez **Tickets** dans l'en-tête du portail, puis sélectionnez le numéro de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher un ticket à partir du Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle de consommateur peuvent afficher une liste de tickets à partir du Consumer Service Portal et sélectionner des tickets individuels pour afficher plus de détails.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélectionner un ticket ouvre un formulaire avec les sections suivantes :

- Une conversation qui affiche l'interaction entre le consommateur et l'agent du service client.
- Les actions qui doivent être menées par le consommateur, telles que l'acceptation ou le rejet d'une solution.
- Les détails du ticket, y compris le numéro de ticket et l'état actuel.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Tickets** dans l’en-tête du portail pour afficher une liste de tickets liés à l’utilisateur actuel.
3. Cliquez sur le numéro de ticket pour afficher plus d'informations à propos du ticket.
4. Si vous le souhaitez, saisissez un message destiné à l'agent et cliquez sur **Envoyer**.
   Votre message fait partie de la conversation à propos du ticket. Toutes les réponses de l'agent sont également incluses dans la conversation.

Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle de consommateur peuvent accepter ou rejeter la solution proposée pour un ticket à partir du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent propose une solution pour le ticket d'un consommateur, des boutons pour accepter ou rejeter la solution apparaissent dans la section du formulaire qui montre les actions du consommateur.

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Tickets** dans l’en-tête du portail pour afficher une liste de tickets liés à l’utilisateur actuel.
3. Cliquez sur un numéro de ticket pour afficher plus d'informations à propos du ticket.
4. Cliquez sur l'un des boutons suivants dans la liste déroulante Actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Accepter la solution	Accepte la solution proposée par l'agent et fait passer l'état du ticket à **Fermé**.
Refuser la solution	Rejette la solution proposée par l'agent après avoir saisi le motif de rejet de la solution. L'état du ticket est remplacé par **Ouvert**.

Discuter via messagerie instantanée avec un agent à partir du Consumer Service Portal

Discutez via messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent du service client à partir du Consumer Service Portal pour résoudre rapidement les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée (icône de) dans Portail de service consommateur pour démarrer une conversation.
2. Renseignez les informations et sélectionnez **Soumettre**.
   Un agent virtuel ou un agent du service client répond.
3. **Facultatif :** Pour parler à une personne au lieu d'un agent virtuel, sélectionnez l'icône Support de puis **Contacter le support**.
4. Lorsque vous avez terminé la conversation instantanée, sélectionnez **Terminer la conversation**.

Que faire ensuite

Si l'agent crée un ticket ou lie la discussion à un ticket existant, vous pouvez afficher ces tickets à partir du Portail de service consommateur en sélectionnant **Tickets** et en affichant la liste des tickets.

Discuter via messagerie instantanée de manière anonyme avec un agent à partir du Consumer Service Portal

Les utilisateurs qui ne sont pas connectés peuvent discuter anonymement par messagerie instantanée avec un agent du Consumer Service Portal pour résoudre les problèmes plus rapidement.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de messagerie) dans Portail de service consommateur pour démarrer une conversation.
2. Renseignez les informations et cliquez sur **Envoyer**.
   Un agent virtuel ou un agent du service client répond.
3. **Facultatif :** Pour parler à une personne au lieu d'un agent virtuel, cliquez sur l'icône Support de puis sur **Contacter le support**.
4. Lorsque vous avez terminé la discussion par messagerie instantanée, cliquez sur **Terminer la conversation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une publication sur le Consumer Service Portal

Affichez les détails d'une publication sur le Consumer Service Portal et téléchargez toutes les pièces jointes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le champ **Prise en charge** > **Publications** sur le portail de service consommateur affiche une liste des publications actuelles. Vous pouvez filtrer les publications de cette liste par catégorie et filtrer davantage la liste pour afficher toutes les publications ou seulement celles qui sont non lues. Vous pouvez trier la liste selon la date de publication ou à la date d'expiration. Vous pouvez également rechercher un terme spécifique.

Une fois qu'une publication a atteint sa **Date d'expiration**, elle est automatiquement supprimée de la liste des publications.

Procédure

1. Accédez au Consumer Service Portal.
2. Cliquez sur **Publications** dans l'en-tête du portail.
   Cela affiche une liste des publications actuelles. Les informations affichées pour chaque publication comprennent le titre, la date de publication, la date d'expiration et une brève description.
3. Filtrez ou triez la liste des publications si vous le souhaitez.
   - Sélectionnez une catégorie dans le coin supérieur gauche ou sélectionnez **Toutes les catégories**.
   - Sélectionnez **Toutes les publications** ou **Publications non lues** dans le coin supérieur droit.
   - Sélectionnez **Date de publication** ou **Date d'expiration** dans le champ Trier par.
4. Si vous le souhaitez, effectuez une recherche dans la liste des publications en saisissant le terme de recherche dans le champ **Rechercher des publications**.
5. Cliquez sur le nom d'une publication pour l'ouvrir.
6. Si la publication contient des pièces jointes, cliquez sur **Pièces jointes** dans le coin supérieur droit.
7. Sélectionnez les pièces jointes à télécharger à partir de la fenêtre contextuelle.
8. Fermez la fenêtre contextuelle.
9. Cliquez sur la flèche de retour en haut de la publication pour revenir à la liste des publications.

Utiliser Prise de rendez-vous conversationnelle

Les clients peuvent démarrer une conversation de réservation de rendez-vous dans une messagerie instantanée sur votre portail d'assistance à l'aide de Agent virtuel, et les agents peuvent utiliser le pilote automatique pour afficher les rubriques de Agent virtuel au cours des conversations.

Prise de rendez-vous conversationnelle pour les clients

Les clients peuvent effectuer les tâches suivantes avec Agent virtuel :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Réserver un rendez-vous dans CSM
- Replanifier un rendez-vous dans CSM
- Annuler un rendez-vous dans CSM

Prise de rendez-vous conversationnelle pour les agents

Les agents peuvent utiliser le pilote automatique pour afficher les rubriques de Agent virtuel au cours des conversations Messagerie instantanée d'agent. Pour plus d’informations, voir Pilote automatique de conversation .

Planifier un rendez-vous avec Prise de rendez-vous conversationnelle

En tant que client ou consommateur, planifiez un rendez-vous à partir de la fenêtre de messagerie instantanée Agent virtuel sur le portail de services.

Avant de commencer
Rôle requis : client, consommateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez planifier qu'un seul rendez-vous par emplacement. Seuls les utilisateurs connectés peuvent planifier des rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil du portail ou du Service client portail de service consommateur en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l’URL de votre instance.

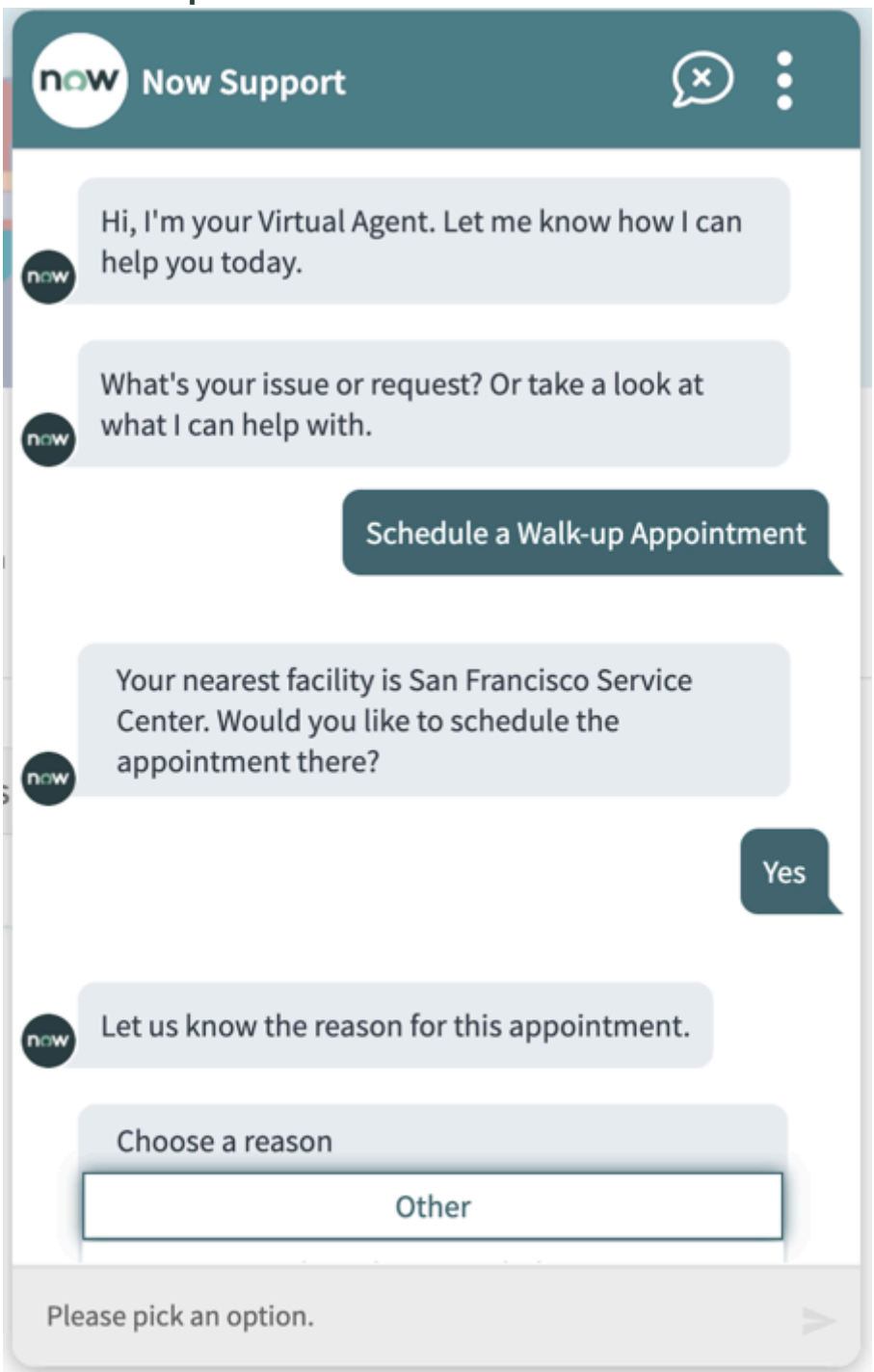
   Example
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Sélectionnez l’icône de messagerie instantanée ( ) pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et commencer une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée.
3. Cliquez sur Planifier un rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencer la planification d'un rendez-vous

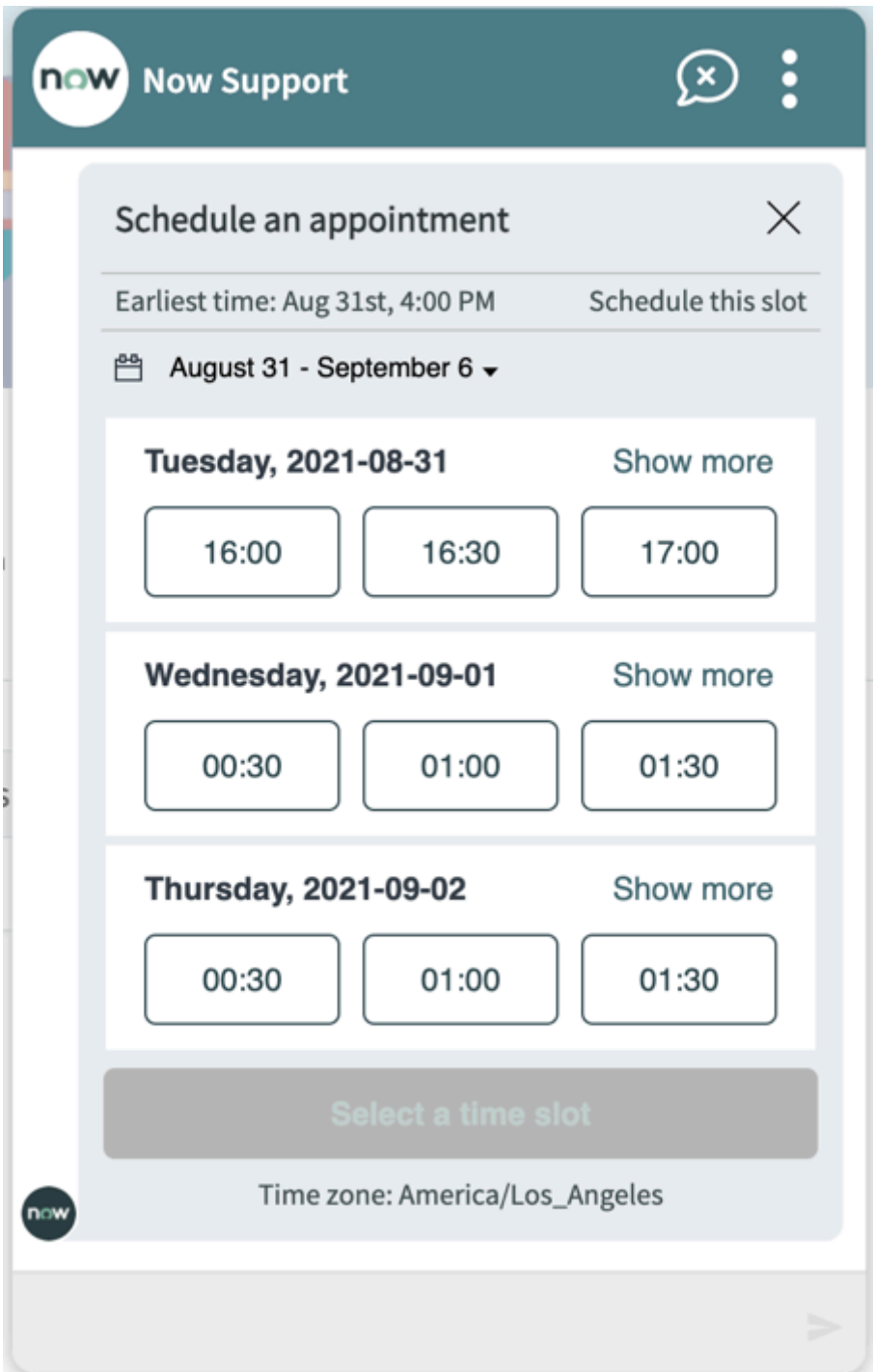


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Choisissez une date dans le calendrier.

Choisir une date dans le calendrier



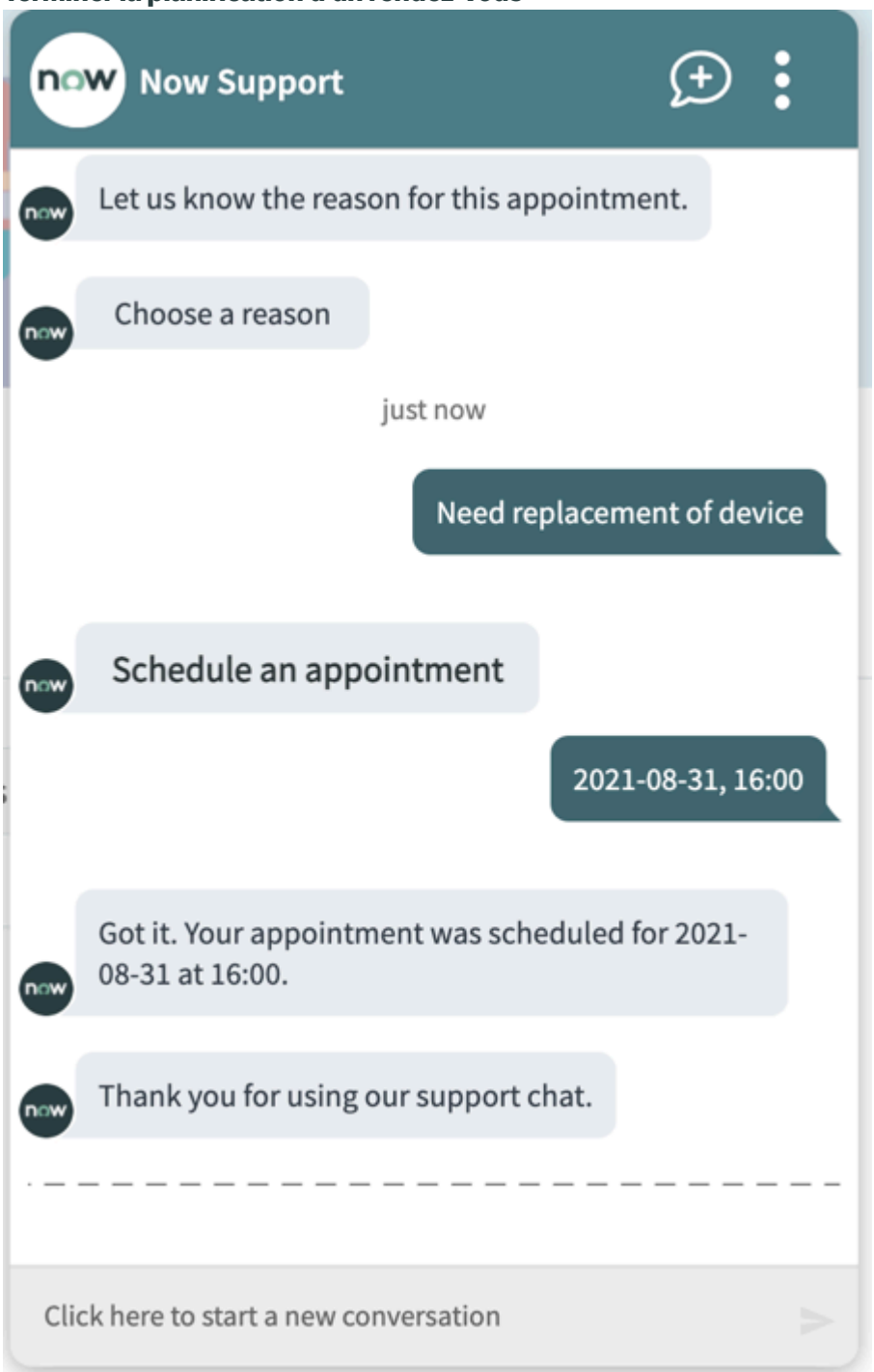
Résultats

Le rendez-vous est planifié et la conversation de messagerie instantanée est terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminer la planification d'un rendez-vous



Information associée

- replanifier un rendez-vous ;
- annuler un rendez-vous ;

Replanifier un rendez-vous avec Prise de rendez-vous conversationnelle

En tant que client ou consommateur, reportez un rendez-vous à partir de la fenêtre de messagerie instantanée Agent virtuel sur le portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : client, consommateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez planifier qu'un seul rendez-vous par emplacement. Seuls les utilisateurs connectés peuvent planifier des rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil du portail ou du Service client portail de service consommateur en ajoutant le suffixe `/csm` ou `/csp` à l’URL de votre instance.

   Example

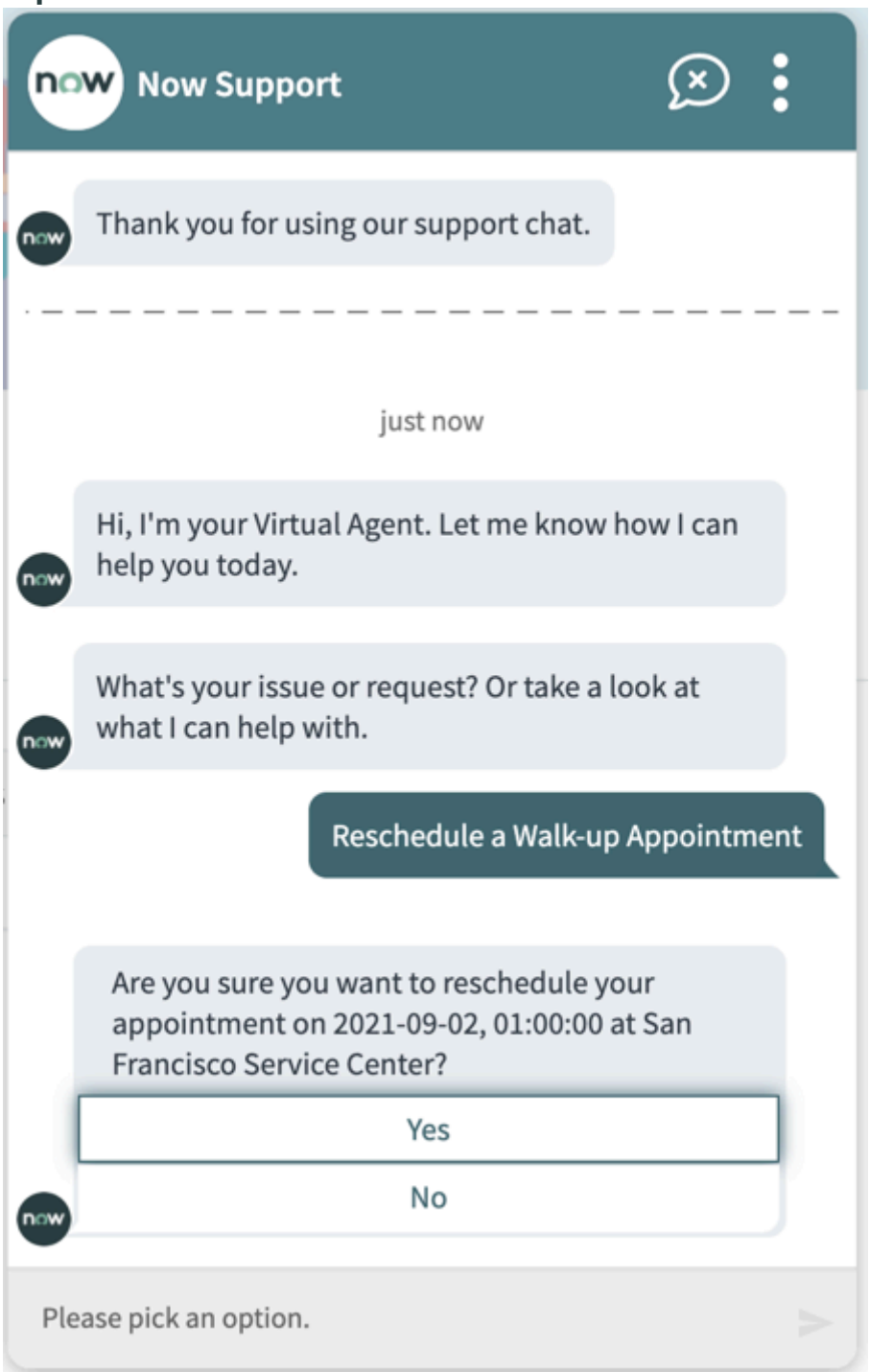
   Par exemple : `https://yourportalurl.com/csm`

2. Cliquez sur l’icône de messagerie instantanée () pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et commencer une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée.
3. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, saisissez `replanifier un rendez-vous`.
4. Choisissez le rendez-vous que vous souhaitez replanifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Replanifier un rendez-vous

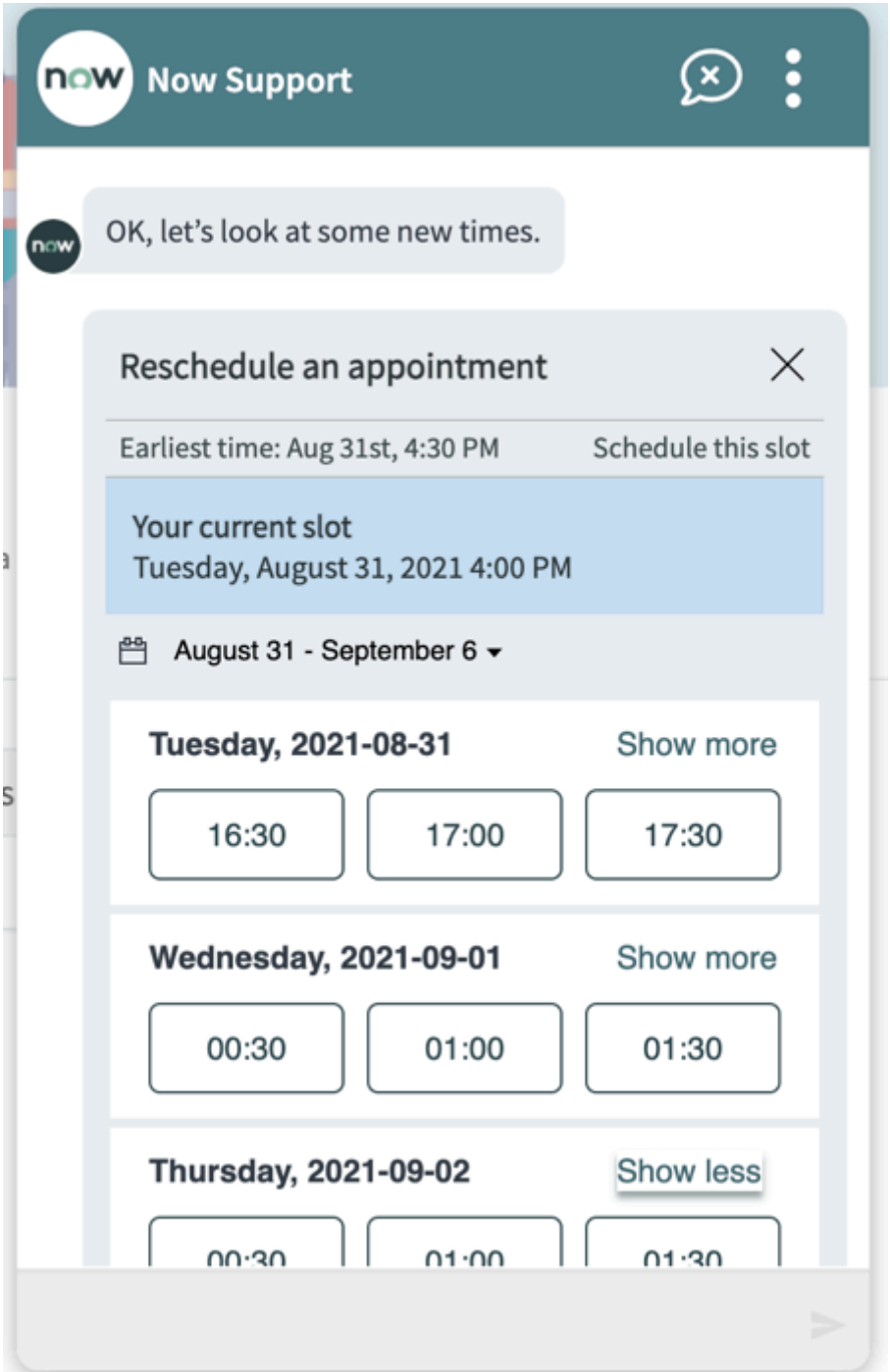


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Choisissez une date dans le calendrier pour la nouvelle heure de rendez-vous.

Choisir une date dans le calendrier



Résultats

Le rendez-vous est replanifié.

Information associée

Planifier un rendez-vous

annuler un rendez-vous ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Annuler un rendez-vous avec Prise de rendez-vous conversationnelle

En tant que client ou consommateur, annulez un rendez-vous à partir de la fenêtre de messagerie instantanée Agent virtuel sur le portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : client, consommateur

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service client portail de service consommateur en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example

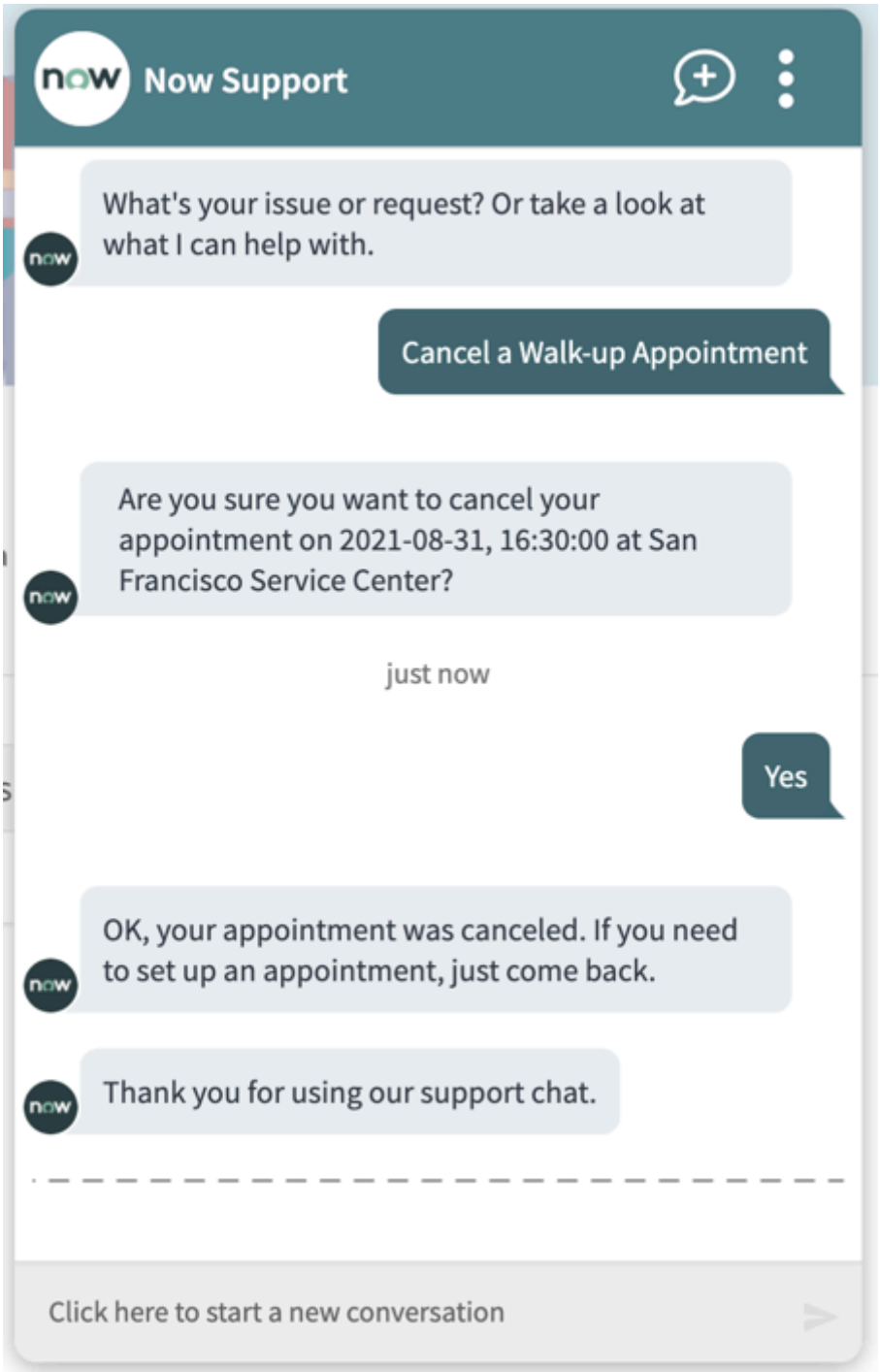
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Cliquez sur l'icône de messagerie ).
3. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, saisissez Annuler le rendez-vous.
   Agent virtuel affiche les rendez-vous disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Annuler un rendez-vous



4. Confirmez l'annulation.

Résultats

Le rendez-vous est annulé.

Information associée

Planifier un rendez-vous

replanifier un rendez-vous ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

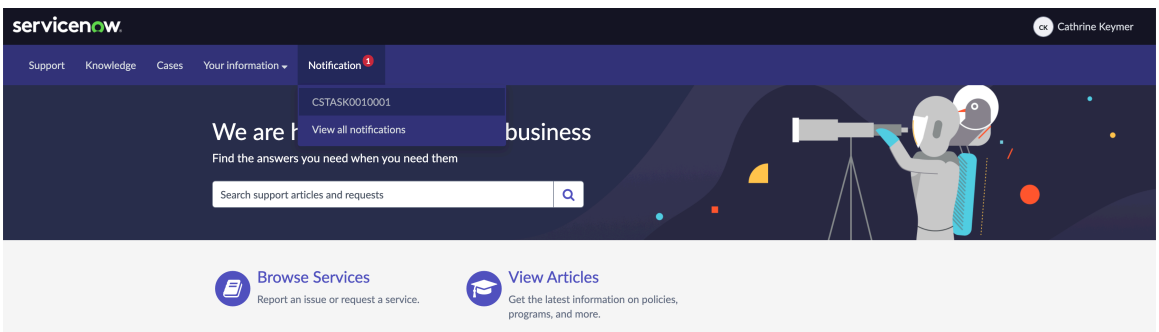
Utiliser le Service Portal Business Location

Utilisez le Service Portal Business Location (BLSP) disponible avec l'application Gestion du service client (CSM) en tant que guichet unique pour gérer les emplacements d'entreprises internes et externes.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et administrateur, vous pouvez utiliser la page Service Portal Business Location pour :

- Obtenir une vue à 360° d'un emplacement d'entreprise.
- Ajouter et gérer des membres du personnel.
- Soumettre des tickets pour des emplacements d'entreprises, produits vendus ou éléments de base d'installation déployés au sein d'une organisation de services.
- Accéder aux articles Base de connaissances et communiquer avec la communauté.

Service Portal Business Location



Depuis le Service Portal Business Location, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes et les utiliser :

Service Portal Business Location

Composant de l'interface utilisateur	Description
Assistance	Cliquez sur **Assistance** pour créer un ticket client.
Connaissances	Cliquer sur **Base de connaissances** dans l'en-tête vous redirige vers la page kb_home. Vous pouvez rechercher dans la Base de connaissances ou afficher une liste des articles de la Base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Tickets	Afficher la liste des tickets.
Vos informations	Accédez aux emplacements d'entreprises, aux produits vendus et aux éléments de base d'installation.
Notification	Affiche les notifications pour les tâches de ticket avec les critères suivants • L'état est défini **sur Ouvert**. • **La case Visible pour le client** est cochée. • L'utilisateur dispose des rôles de contributeur de gestionnaire d'emplacement (sn_customerservice.svc_location_manager_contributor)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service Portal Business Location (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	ou de contributeur de l'organisation de services (sn_customerservice.service_organization_contributor). • L'utilisateur est membre de l'emplacement business pour lequel la tâche de ticket est créée. Vous ne pouvez afficher que 7 notifications dans l'onglet notification. Pour afficher toutes les notifications pour une tâche de ticket, sélectionnez **Afficher toutes les notifications**.
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 à un emplacement d'entreprise 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.
Mes emplacements d'entreprise	Obtenir une vue à 360º de l'emplacement d'entreprise. Utilisez la fonctionnalité pour : • Ajouter un membre à un emplacement d'entreprise externe. • Signaler des tickets pour le compte d'un emplacement d'entreprise. • Signaler des tickets sur les produits vendus déployés sur un emplacement d'entreprise. • Signaler des tickets sur des éléments de base d'installation déployés à un emplacement d'entreprise.
Articles proposés	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Articles les plus consultés	Affichez une liste des articles les plus consultés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Selon la configuration définie par votre administrateur, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir du Service Portal Business Location :

- Enregistrer et affecter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise
- Signaler des tickets pour le compte d'un emplacement d'entreprise
- Signaler des tickets sur les produits vendus déployés sur un emplacement d'entreprise
- Signaler des tickets sur des éléments de base d'installation déployés à un emplacement d'entreprise
- Accéder aux articles de la base de connaissances et aux questions fréquemment posées

Information associée

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location

Créer des tickets pour un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location

Suivre les tickets sur le Service Portal Business Location

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location

Ajouter des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise afin de prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des membres internes et externes à un emplacement d'entreprise. Vous pouvez ajouter à la fois des utilisateurs internes dotés du rôle snc_internal et des utilisateurs externes dotés du rôle snc_external en tant que membres du personnel d'un emplacement d'entreprise externe.

- Les administrateurs et les chargés du service client peuvent ajouter des membres du personnel à n'importe quel emplacement d'entreprise.
- Les gestionnaires d'emplacements peuvent ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprises auxquels ils ont accès.

Remarque :
En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_customerservice.svc_location_manager, vous pouvez créer des membres du personnel à la fois internes et externes. Toutefois, en tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, vous ne pouvez créer que des membres du personnel externes.

Procédure

1. Accédez à la **Accueil** > **Support d'emplacement d'entreprise** > **Services**.
2. Sélectionnez **Enregistrer un membre dans un emplacement d'entreprise externe** pour ouvrir l'enregistrement Enregistrer un membre dans un emplacement d'entreprise externe.
   Vous pouvez utiliser l'enregistrement pour enregistrer le nouveau membre du personnel de l'emplacement ou déplacer le personnel existant entre des emplacements gérés par le gestionnaire de l'emplacement, et affecter des responsabilités au personnel en conséquence.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Enregistrer un membre dans un emplacement d'entreprise externe

Champ	Description
Emplacement d'entreprise externe	Emplacement d'entreprise externe. Ce champ est généré automatiquement.
Inscrire du personnel	Champ utilisé pour enregistrer de nouveaux membres du personnel dans un emplacement ou déplacer des membres existants de la hiérarchie d'emplacements d'entreprises externes d'un emplacement à un autre. ○ **Nouveau personnel** : créez un utilisateur dans la table Personnel externe de l'organisation de services (sn_csm_service_organization_external_staff) avec le rôle snc_external. ○ **Personnel existant** : liste des membres du personnel qui travaillent déjà sous la hiérarchie de l'organisation de services.
Prénom	Prénom du membre du personnel.
Nom	Nom de famille du membre du personnel.
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur du membre du personnel.
E-mail	Adresse e-mail du membre du personnel.
Membre	Champ utilisé pour sélectionner un membre du personnel externe dans la liste de l'enregistrement de personnel externe de l'organisation de services. **Remarque :** Le champ **Membre** s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Personnel existant** dans le champ **Enregistrer du personnel**.
Type de membre	Champ utilisé pour affecter la responsabilité de l'emplacement d'entreprise sélectionné. ○ **Aucun** : crée un enregistrement de membre. ○ **Membre répertorié** : crée un enregistrement de membre. Un enregistrement de responsabilité est créé en parallèle de l'enregistrement du membre. Il est créé avec le type Membre répertorié et son champ de responsabilité est laissé vide. ○ **Contributeur d'emplacement** : crée un enregistrement de membre. Un enregistrement de responsabilité est créé en parallèle de l'enregistrement du membre. Il est créé avec le type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Contributeur d'emplacement et son champ de responsabilité est défini sur Contributeur d'emplacement. **Remarque :** L'affectation de la responsabilité s'applique à la fois aux membres du personnel existants et nouveaux.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   En outre, l'enregistrement d'emplacement d'entreprise externe est créé dans le champ **Organisation de services** de la table Personnel externe de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_external_staff].
   Un nouvel enregistrement de membre du personnel externe est créé pour l'emplacement d'entreprise externe sélectionné. L'administrateur doit affecter des responsabilités aux membres du personnel. Toutefois, si vous avez sélectionné **Aucun** comme type de membre, vous ne devez alors pas créer d'enregistrement de responsabilité.

Résultats

Une fois qu'un membre du personnel est ajouté à un emplacement d'entreprise, les détails suivants peuvent être consultés à partir de l'onglet **Détails de l'emplacement de l'entreprise** :

- Tickets demandés
- Membres
- Services disponibles
- Comptes
- Consommateurs
- Ménages
- Emplacements d'entreprises enfants
- projet

Information associée

Créer des tickets pour un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location

Suivre les tickets sur le Service Portal Business Location

Assistance d'un agent pour le personnel de votre site d'entreprise

Les agents du service clientèle reçoivent des demandes de messagerie instantanée de la part du personnel de votre emplacement d'entreprise Espace de travail d'agent pour CSMle . Ces agents peuvent aider les membres de votre personnel à résoudre les problèmes et à gérer leurs tickets plus efficacement si les membres de votre personnel remplissent d'abord une enquête préalable à la messagerie instantanée.

Les agents du service clientèle ont une visibilité sur les demandes en cours et l'état des tickets. Les agents peuvent gérer efficacement les problèmes des membres du personnel d'un emplacement d'entreprise.

Une fois qu'un agent accepte une demande de messagerie instantanée entrante, le champ **Demande d'organisation de services** du formulaire d'interaction que l'agent voit est automatiquement renseigné avec l'emplacement de l'entreprise qu'un membre du personnel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a sélectionné lors de l'enquête préalable à la messagerie instantanée. Pour en savoir plus sur les enquêtes préalables à la messagerie instantanée, reportez-vous à la rubrique Define pre-chat survey configurations .

Remarque :
Les champs **Numéro**, **Type**, **État** et **Affecté à** du formulaire d'interaction sont renseignés par défaut. Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à la section Créer des tickets pour un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location.

Les listes connexes Tickets ouverts et Interactions récentes du formulaire Interaction affichent une liste des tickets et interactions actifs pour l'organisation de service demandeuse.

Une résolution est également fournie par l'interaction avec l'utilisateur. Pour obtenir de l'aide, un agent peut créer un ticket ou lier la discussion à un ticket existant. Le champ **Organisation de service demande** est renseigné par défaut lorsqu'un ticket est créé à partir d'une interaction.

Information associée

Discuter par messagerie instantanée à Agent virtuel partir du Portail de services d'emplacement de l'entreprise

Créer des tickets pour un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location

En tant que membre du personnel doté du rôle d'agent d'emplacement, créez et gérez les tickets pour vos emplacements d'entreprises.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice.svc_location_agent et sn_customerservice.svc_location_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les membres du personnel dotés du rôle d'agent de site peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les informations pour les clients à leur emplacement.
- Créer des tickets pour un compte, un consommateur, un emplacement d'entreprise ou eux-mêmes.
- Enregistrer des membres du personnel dans un emplacement d'entreprise externe.
- Suivre et mettre à jour les tickets créés à leur emplacement.

Procédure

1. Accédez à la **Accueil** > **Support d'emplacement d'entreprise** > **Prise en charge** > **Créer un ticket client**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un ticket client

Champ	Description
Pour qui créez-vous ce ticket ?	Le créateur d'enregistrement utilisé pour créer un ticket pour l'utilisateur contributeur. Lorsque l'utilisateur contributeur sélectionne une option, suivant les rôles affectés à l'utilisateur connecté, des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	champs supplémentaires associés à ce type de client s'affichent. ○ **Compte** : l'utilisateur connecté avec le rôle de contributeur du compte. ○ **Consommateur** : l'utilisateur connecté avec le rôle de contributeur du consommateur. ○ **Emplacement d'entreprise** : l'utilisateur connecté avec le rôle de contributeur de l'organisation de services. ○ **Moi-même** : l'utilisateur connecté avec le rôle d'auto-contributeur.
Demande de l'emplacement de l'entreprise	Nom de l'organisation de services demandant de l'aide.
Demande d'assistance des emplacements de l'entreprise	Nom de l'organisation de services à laquelle l'**Emplacement d'entreprise requérante** demande une assistance.
Compte	Nom du compte.
Contact	Contact du compte.
Consommateur	Nom du consommateur. **Remarque :** Le champ n'est actif que lorsque le module d'extension B2B2C est installé.
Ménage	Ménage auquel le consommateur appartient.
Produit	Produit vendu associé au ticket.
Base d'installation	Élément de base d'installation associé au ticket.
Priorité	La priorité affectée : ○ 1 — Critique ○ 2 — Élevée ○ 3 — Modérée ○ 4 — Faible (par défaut)
Canal	Méthode utilisée par le client pour initier le contact et ouvrir le ticket. ○ Web (par défaut) ○ Téléphone ○ E-mail ○ Messagerie instantanée ○ Social ○ Communauté ○ Alerte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Agent virtuel ○ En personne
Objet	Ligne d'objet spécifiant le ticket.
Description	Brève description de la question, de la difficulté ou du problème du client.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

De même, vous pouvez signaler des tickets pour le compte d'un emplacement d'entreprise, sur les produits vendus déployés au sein d'un emplacement d'entreprise ou sur les éléments de base installés déployés au sein d'un emplacement d'entreprise.

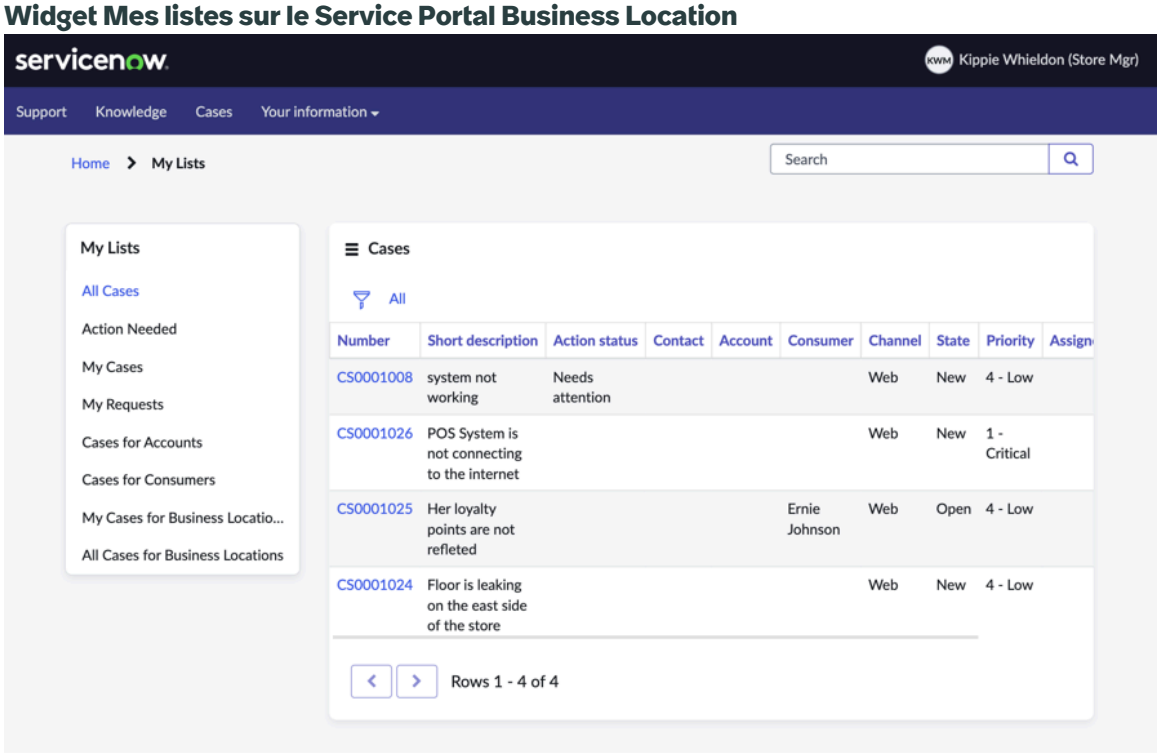
Information associée

Suivre les tickets sur le Service Portal Business Location

Suivre les tickets sur le Service Portal Business Location

Suivez des tickets pour le compte d'un emplacement d'entreprise, sur les produits vendus déployés au sein d'un emplacement d'entreprise ou sur les éléments de base installés déployés au sein d'un emplacement d'entreprise.

Widget Mes listes sur le Service Portal Business Location



En fonction des rôles affectés à l'utilisateur connecté, le widget affiche les filtres suivants.

Filtres de widget Mes listes

Filtres Mes listes	Description
Tous les tickets	Liste de tous les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres de widget Mes listes (suite)

Filtres Mes listes	Description
Action requise	Tickets à l'état **Résolu** en attente d'une réponse du client.
Mes tickets	Tickets pour moi-même.
Mes demandes	Tickets créés en tant que demande.
Tickets pour Comptes	Tickets créés par le contributeur du compte.
Tickets pour Consommateurs	Tickets créés par le contributeur du consommateur.
Mes tickets pour Emplacements d'entreprise	Tickets créés par l'utilisateur contributeur pour le compte de ses emplacements d'entreprises.
Tous les tickets pour Emplacements d'entreprises	Tous les tickets créés pour le compte des emplacements d'entreprises du contributeur, indépendamment de qui a créé le ticket.

Suivre les commandes de travaux sur le Business Location Service Portal

Permettez au personnel de votre site de suivre les commandes de travaux pour leurs emplacements d'entreprise à l'aide du Business Location Service Portal (BLSP). Il vous permet d'afficher et de gérer les commandes de travaux, ce qui vous aide à suivre les tâches et les mises à jour directement liées à vos emplacements spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice.service_organization_contributor, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager et sn_customerservice.svc_location_manager

Remarque :
Pour accéder à la fonctionnalité complète de commande de travaux, un rôle sn_fsm_servicedesk_agent est ajouté au rôle sn_customerservice.service_organization_contributor.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les commandes de travaux sont des demandes de travaux hors site. Les utilisateurs ayant les rôles appropriés créent les commandes de travaux et fournissent les informations nécessaires pour les tâches de commande de travaux. Ces commandes incluent des informations sur les services demandés, y compris les noms et adresses des clients, les emplacements de travail et tous les éléments de configuration connexes. Chaque commande de travaux comprend une ou plusieurs tâches qui contiennent des détails spécifiques sur le travail à effectuer, tels que les compétences requises de l'agent ou les besoins de pièces.

Pour plus d'informations sur les commandes de travaux, reportez-vous à la section .

Procédure

1. Accédez à la **Accueil** > **Vos informations** > **Emplacements des entreprises**.
2. Sur la page Détails de l'emplacement de l'entreprise, sélectionnez l'emplacement de l'entreprise pour lequel vous souhaitez suivre la commande de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste des commandes de travaux à votre emplacement d'entreprise, sélectionnez un numéro de commande de travaux pour en afficher les détails, y compris l'emplacement, l'activité et les tâches.

> **Remarque :**
> Les contributeurs d'emplacement externes ne peuvent pas accéder à l'onglet **Tâches de commande de travaux** .

Suivre et mettre à jour des projets

Permettez au personnel de votre site de suivre les projets pour leurs emplacements d'entreprise à l'aide du Business Location Service Portal (BLSP). Vous pouvez gérer des projets, ce qui permet un suivi efficace de l'avancement et des mises à jour de vos emplacements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_bus_loc.location_project_stakeholder, sn_customerservice.service_organization_contributor, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager et sn_customerservice.svc_location_manager

Procédure

1. Accédez à la **Accueil** > **Vos informations** > **Emplacements des entreprises**.
2. Sur la page Détails de l'emplacement de l'entreprise, sélectionnez l'emplacement de l'entreprise pour lequel vous souhaitez suivre les projets.
3. Consultez la liste des projets en sélectionnant l'onglet **Projets** .
4. **Facultatif :** Créez un ticket pour l'emplacement de l'entreprise, le compte ou le consommateur en sélectionnant **Créer un ticket**.
5. Inscrivez un membre du personnel à l'emplacement de l'entreprise en sélectionnant **Ajouter un membre**. Pour en savoir plus, consultez Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location.
6. Pour afficher **les tâches**, les **sous-projets** et **les tickets** du projet, sélectionnez un projet.
7. Pour mettre à jour une tâche, sélectionnez-la dans la liste. Les dates, l'état, les tâches et les tickets peuvent être mis à jour.
8. **Facultatif :** Marquez une tâche comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**. **L'état** et **la date de fin réelle** sont mis à jour automatiquement.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion du service clientèle

Customer Service Solutions Platform Analytics contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour améliorer vos processus business et quantifier la valeur de libre-service.

Customer Service Platform Analytics and Reporting Solutions

Customer Service Solutions Platform Analytics contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables, qui améliorent vos processus business.

Solutions d'analyse de plateforme et de reporting pour l'analyse en libre-service pour le service client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions Platform Analytics comporte un contenu Analyse des performances et Reporting préparamétré pour être utilisé avec d'autres produits Now Platform. Cette Solution Platform Analytics quantifie la valeur de libre-service à l'aide du tableau de bord Analytique en libre-service pour service client.

Customer Service Solutions Platform Analytics

Customer Service Solutions Platform Analytics contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables, qui améliorent vos processus business.

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Platform Analytics sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour accéder aux tableaux de bord disponibles, accédez à **Analyse des performances** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Tous**.

Deux Solutions Platform Analytics sont disponibles pour le service client :

- Customer Service (com.snc.pa.customer_service)
- Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Remarque :
les solutions Customer Service Analyse des performances sont une fonctionnalité facultative disponible pour l'application Customer Service Management. Pour les utiliser, votre licence doit également inclure Analyse des performances. Une fois la licence acquise, activez les solutions Analyse des performances Premium for Customer Service et Customer Service Analyse des performances sur les instances sur lesquelles vous souhaitez exploiter la fonctionnalité améliorée. Pour plus d'informations sur la gestion des licences Analyse des performances, consultez Activation de votre abonnement Analyse des performances .

Solution Customer Service

La solution Customer Service ajoute les fonctionnalités suivantes.

Remarque :
Analyse des performances - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) est automatiquement activée avec cette solution.

Groupes Spotlight : Ticket Spotlight.

Tableaux de bord :

- Agent de service client
- Gestionnaire de service client
- Direction du service client

Solution Customer Service Management - Advanced

La solution Customer Service Management - Advanced ajoute les fonctionnalités suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Analyse des performances - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) est automatiquement activée avec cette solution.

Groupes Spotlight : Ticket Spotlight.

Tableaux de bord :

- Agent du service client – Avancé
- Gestionnaire du service client – Avancé
- Direction du service client – Avancé

Ces tableaux de bord contiennent toutes les informations affichées sur les tableaux de bord pour la solution de base Customer Service, mais contiennent également des indicateurs supplémentaires pour les fonctionnalités suivantes. Activez tous les modules d'extension ci-dessous pour pouvoir consulter les indicateurs supplémentaires.

- Gestion des problèmes majeurs
- Statut de l'action Tickets du service clientèle
- Service clientèle avec Gestion des requêtes
- Service clientèle avec Gestion des services
- Messagerie instantanée d'agent
- Affectation de travail avancée pour CSM
- Performance Analytics - Content Pack - Affectation de travail avancée

Remarque :
Pour plus d’informations sur les indicateurs de la gestion des problèmes majeurs, consultez Analyse de la gestion des problèmes majeurs.

La solution Customer Service Management - Advanced ajoute également des indicateurs Service Management supplémentaires au Centre d'analyse. Pour plus d’informations, consultez Intégration de Gestion du service clientèle à l’analyse Gestion des services.

Activer Performance Analytics pour Customer Service Management.

Pour activer Analyse des performances pour Gestion du service clientèle, un utilisateur disposant du rôle administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d’installation et de configuration.

Information associée

Solutions Platform Analytics

Enregistrements de classement avec Spotlight

Tableau de bord Agent du service client

Le tableau de bord Agent du service client vous permet d'accéder rapidement à vos tickets en fonction de certains critères, ce qui vous aide à établir l'ordre de priorité de vos tâches. Le tableau de bord affiche également des données de synthèse sur les mesures pour votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher le tableau de bord de l'agent du service clientèle, accédez à **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**. Cliquez sur l'onglet **Tous** et sélectionnez **Customer Service Management** dans le menu Groupe. Cliquez sur la tuile **Agent du service client** ou **Agent du service client - Avancé**.

La solution Performance Analytics Customer Service Management - Advanced ajoute le tableau de bord Agent du service client - Avancé. Le tableau de bord avancé contient deux indicateurs supplémentaires : Dépassement de la cible de messagerie instantanée et Dépassement de la cible de ticket.

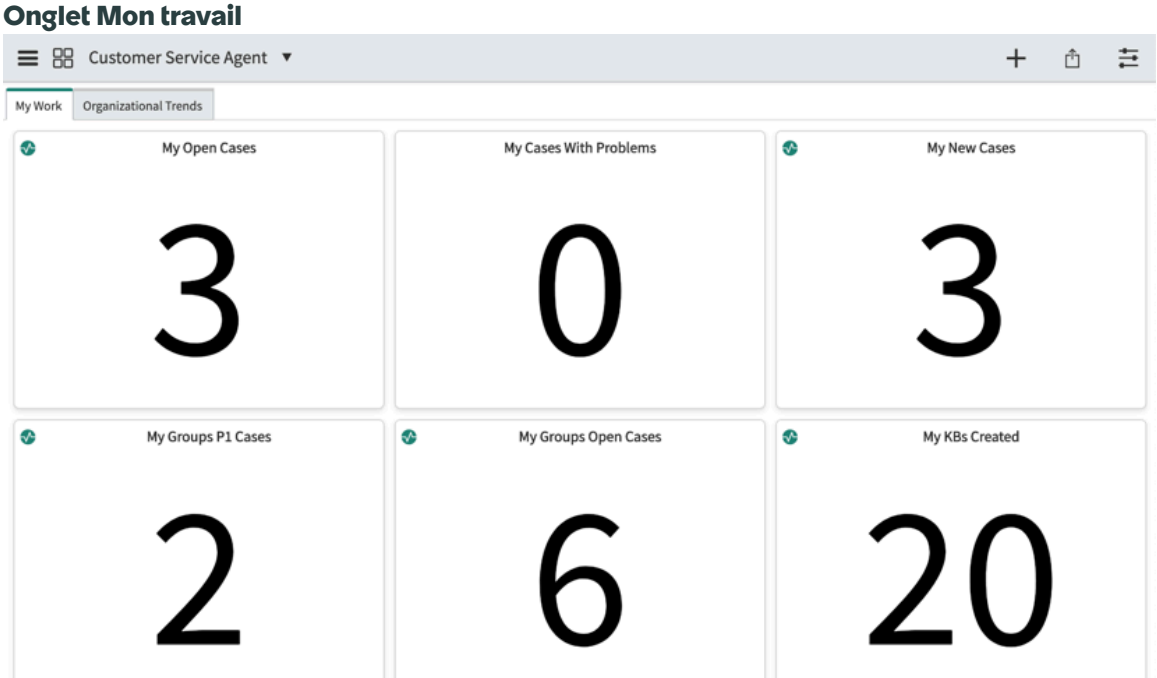
Utilisateurs finaux et rôles

Le tableau de bord Agent du service client inclut les utilisateurs finaux et les rôles suivants.

Utilisateurs finaux et rôles du tableau de bord d'agent

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Agent du service client : consulter les tickets qui vous sont affectés et les classer par ordre de priorité. Afficher les tendances des tickets pour tous les agents.	sn_customerservice_agent
Gestionnaire du service client : consulter les tickets qui vous sont affectés et les classer par ordre de priorité. Afficher les tendances des tickets pour tous les agents.	sn_customerservice_manager
Administrateur du contenu : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	pa_admin
Créateur de contenu : possibilité d'afficher le tableau de bord.	pa_viewer

Onglet Mon travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

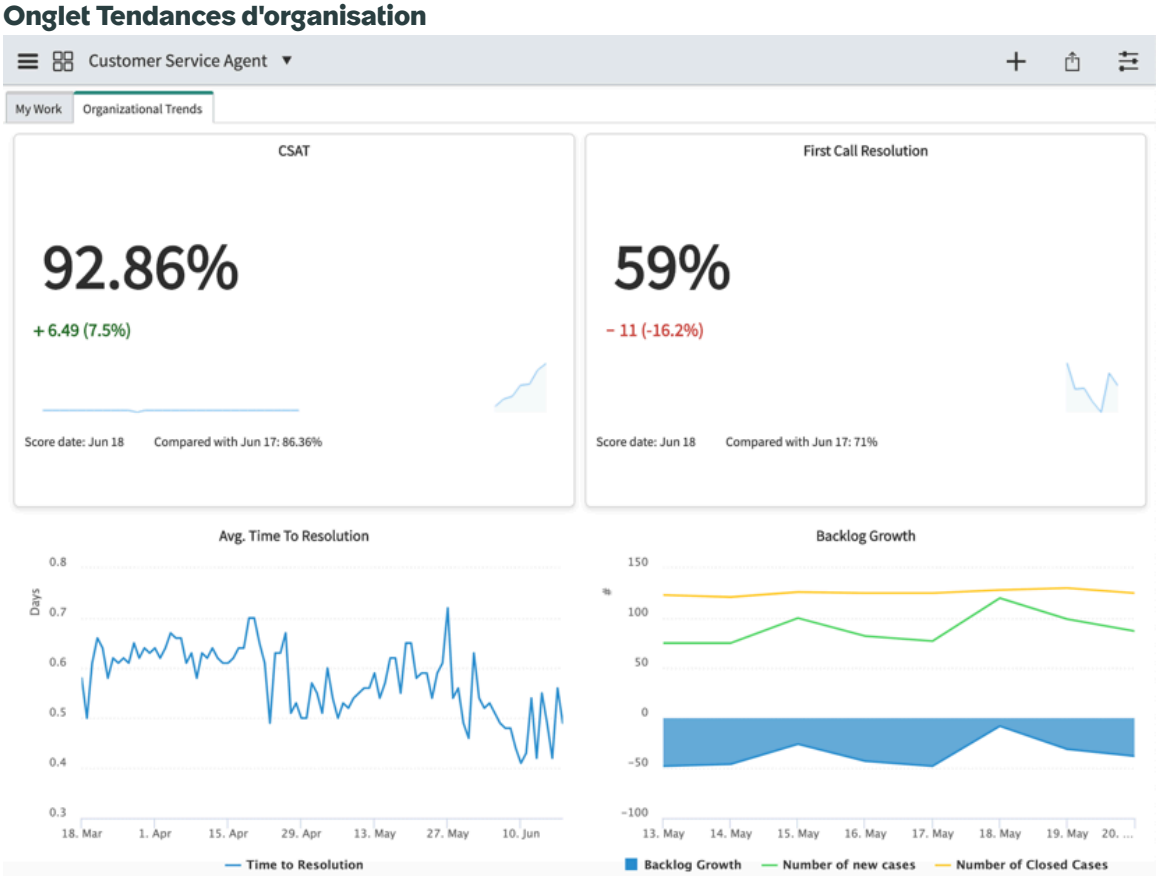
Rapports

Le tableau de bord Agent du service clientèle incluent les rapports suivants.

Rapports du tableau de bord de l'agent

Titre	Description
Mes tickets ouverts	Tickets qui me sont affectés et qui ne sont pas résolus, fermés ou annulés.
Mes tickets avec des problèmes	Tickets qui me sont affectés et qui font partie d'un ticket parent affecté à un administrateur système. **Remarque :** Pour afficher ces données dans le tableau de bord, ajoutez le rôle sn_problem_read au rôle sn_customerservice_agent.
Mes nouveaux tickets	Tickets auxquels je n'ai pas encore répondu.
Tickets de priorité 1 de mon groupe	Tickets de priorité 1 qui sont affectés à un membre de mon groupe.
Tickets ouverts de mon groupe	Tickets qui sont affectés à un membre de mon groupe et qui ne sont pas résolus, fermés ou annulés.
Mes bases de connaissances créées	Liste de tous les articles de la base de connaissances que j'ai créés.

Onglet Tendances d'organisation



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

Le tableau de bord Agent du service client comprend les indicateurs suivants.

Indicateurs de tableau de bord d'agent

Indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction sur le service client.
Résolution du premier appel	Pourcentage de tickets qui ont été résolus lors du premier contact avec le client. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Dépassement de la cible de messagerie instantanée	Pourcentage de tous les éléments de travail de messagerie instantanée qui ont dépassé le temps d'attente cible. Pour plus d'informations sur le canal de service de messagerie instantanée, voir Canaux de service d'Affectation de travail avancée **Remarque :** cet indicateur est visible uniquement sur le tableau de bord Agent du service client - Avancé.
Dépassement de la cible de ticket	Pourcentage de tous les éléments de travail de ticket qui ont dépassé le temps d'attente cible. Pour plus d'informations sur le canal de service de ticket, voir Canaux de service d'Affectation de travail avancée **Remarque :** cet indicateur est visible uniquement sur le tableau de bord Agent du service client - Avancé.
Délai moyen de résolution	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu. **Remarque :** sur le tableau de bord Agent du service client - Avancé, cet indicateur s'appelle également Délai moyen de résolution.
Croissance du backlog de sprint	Nombre de tickets en backlog pour tous les agents au fil du temps.

Tableau de bord Gestionnaire du service client

Le tableau de bord Gestionnaire du service client affiche des graphiques et des données de synthèse sur des mesures comme le backlog, les taux de résolution, le SLA, la satisfaction des clients et les KPI par agent.

Pour afficher le tableau de bord Gestionnaire du service client, accédez à **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**. Cliquez sur l'onglet **Tous** et sélectionnez **Customer Service Management** dans le menu Groupe. Cliquez sur la tuile **Gestionnaire du service client** ou **Gestionnaire du service client - Avancé**.

La solution Gestion du service clientèle - Performance Analytics Advanced ajoute le tableau de bord Gestionnaire de service client - Avancé. Le tableau de bord Avancé contient l'onglet supplémentaire Analyse des affectations de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles

Rôles et objectifs de l'utilisateur final

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire du service client : consulter les mesures des tickets comme le backlog, les taux de résolution, le SLA, la satisfaction des clients et les KPI par agent pour comprendre la performance actuelle du service client dans votre organisation.	sn_customerservice_manager
Administrateur du contenu : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	pa_admin
Créateur de contenu : possibilité d'afficher le tableau de bord.	pa_viewer

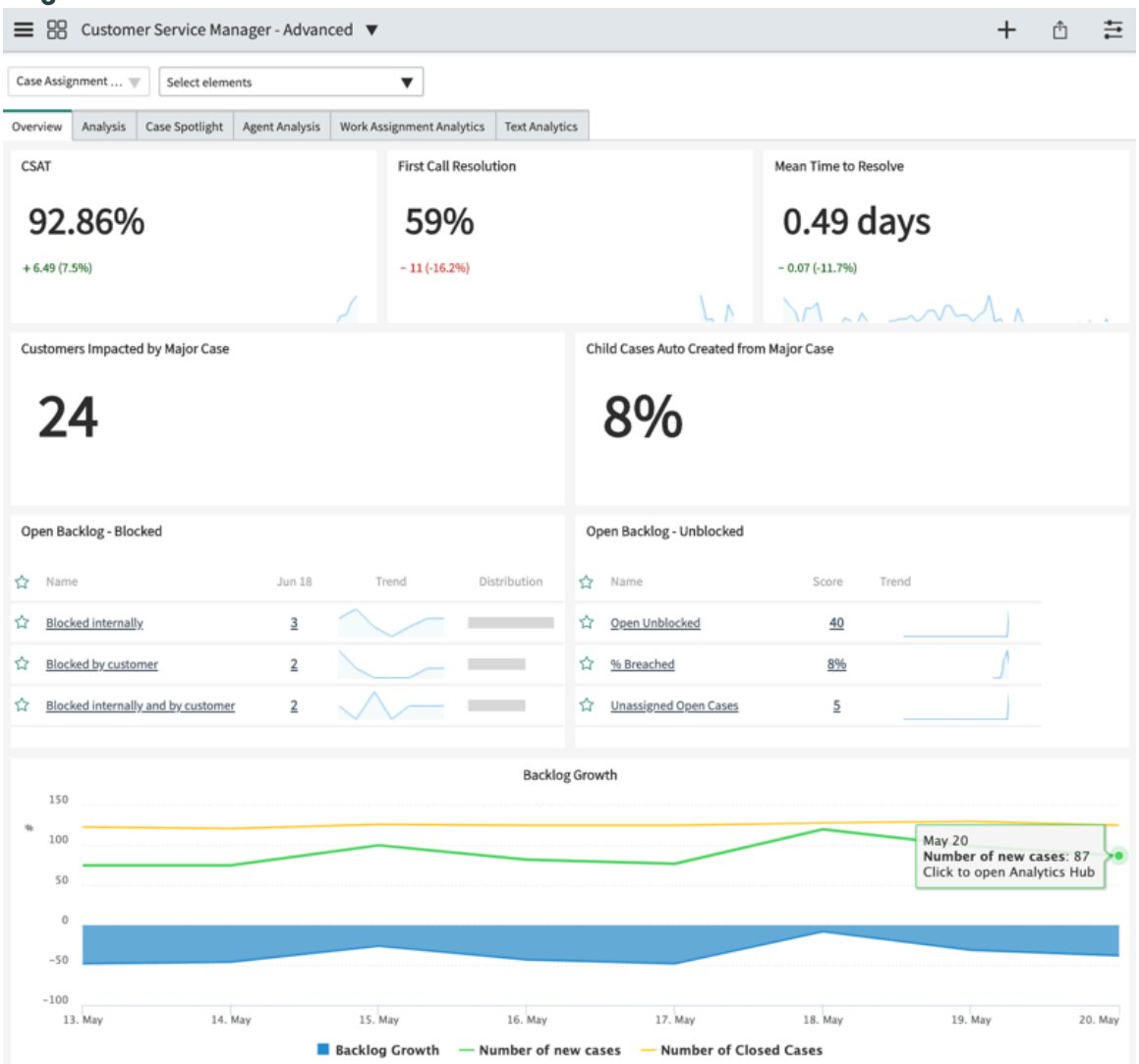
Répartitions du tableau de bord

Le tableau de bord Gestionnaire du service client utilise la répartition Groupe d'affectation de ticket. Sélectionnez un ou plusieurs groupes pour afficher les données uniquement pour ces groupes. Par défaut, les données de tous les groupes sont affichées sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble



Indicateurs de la vue d'ensemble

Gestionnaire du service clientèle – Indicateurs avancés

Indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction sur le service client.
Résolution du premier appel	Pourcentage de tickets qui ont été résolus lors du premier contact avec le client. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Délai moyen de résolution	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Clients touchés par le ticket principal	Nombre de clients touchés par les tickets principaux.
Tickets enfants créés automatiquement à partir d'un ticket principal	Pourcentage de tickets enfants créés automatiquement à partir d'un ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaire du service clientèle – Indicateurs avancés (suite)

Indicateur	Description
Backlog de sprint ouvert – Bloqué	Nombre de tickets bloqués qui ne sont pas résolus.
Backlog de sprint ouvert – Débloqué	Nombre de tickets non bloqués qui ne sont pas résolus.
Croissance du backlog de sprint	Nombre de tickets en backlog pour tous les agents au fil du temps.

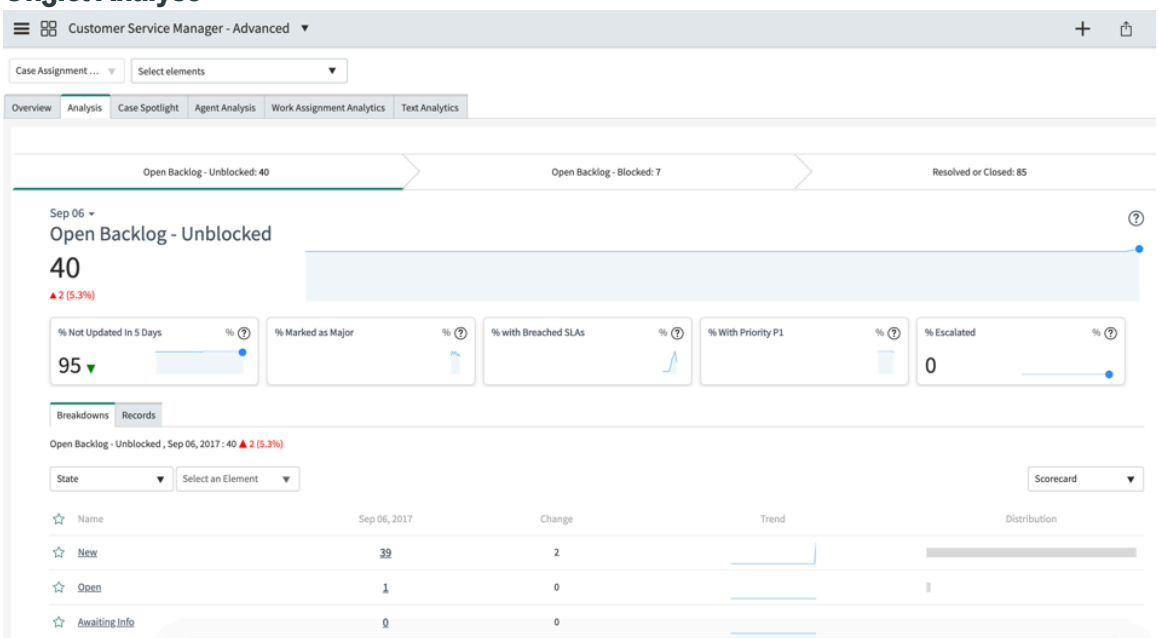
Indicateurs du gestionnaire du service client

Indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction sur le service client.
Résolution du premier appel	Pourcentage de tickets qui ont été résolus lors du premier contact avec le client. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Tickets ouverts qui n'ont pas respecté les SLA	Pourcentage de tickets qui sont restés ouverts au-delà du délai requis par l'accord sur les niveaux de service (SLA).
Tickets ouverts non affectés	Nombre de tickets ouverts qui ne sont pas affectés à un agent.
Délai moyen de résolution	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Croissance du backlog de sprint	Nombre de tickets en backlog pour tous les agents au fil du temps.
Backlog de sprint des tickets ouverts	Graphique des tickets ouverts cumulatifs et de l'âge des tickets au fil du temps.
Arriéré ouvert	Nombre de tickets qui ne sont pas résolus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Analyse



Graphique de tendance du backlog de ticket au fil du temps. Cliquez et déplacez votre curseur pour afficher les données pour n'importe quelle date. Les indicateurs affichent les données pour la date sélectionnée.

Indicateurs d'analyse

Indicateurs d'analyse du gestionnaire du service clientèle

État	Indicateur	Description
Backlog de sprint ouvert – Débloqué	% non mis à jour depuis 5 jours	Pourcentage de tickets ouverts que les agents n'ont pas mis à jour au cours des 5 derniers jours.
	% marqué comme majeur	Pourcentage de tickets ouverts identifiés comme principaux.
	% avec SLA non respectés	Pourcentage de tickets ouverts qui sont restés ouverts au-delà du délai requis par le SLA.
	% de priorité P1	Pourcentage de tickets ouverts dont la priorité est critique.
	% remontés	Pourcentage de tickets ouverts qui ont été escaladés.
	% avec problème	Pourcentage de tickets ouverts liés à un problème.
	% d'agents réaffectés	Pourcentage de tickets ouverts dont la valeur du champ Affecté à a changé au moins une fois.
	% de candidats principaux	Pourcentage de tickets ouverts qui ont été proposés comme candidats de ticket principal.
	% rouverts au moins une fois	Pourcentage de tickets ouverts dont l'état était auparavant défini sur Résolu.
	% avec demande	Pourcentage de tickets ouverts liés à une demande.
Résolu ou Fermé	% avec problème	Pourcentage de tickets fermés liés à un problème.
	% dû au changement	Pourcentage de tickets fermés causés par un changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs d'analyse du gestionnaire du service clientèle (suite)

État	Indicateur	Description
	Fermés le même jour	Nombre de tickets qui ont été fermés le jour même de leur création.
	% rouverts au moins une fois	Pourcentage de tickets fermés qui ont été renvoyés à l'état Ouvert au moins une fois.
	% de tickets principaux résolus	Pourcentage de tickets fermés identifiés comme tickets principaux.
	% réaffecté	Pourcentage de tickets fermés qui ont été réaffectés.
	% avec SLA non respectés	Pourcentage de tickets fermés qui sont restés ouverts au-delà du délai requis par le SLA.
	% avec changement	Pourcentage de tickets fermés liés à un problème.
	% avec incident	Pourcentage de tickets fermés liés à un incident.
	% avec demande	Pourcentage de tickets fermés liés à une demande.

Répartitions des analyses

Sélectionnez une répartition pour afficher les tickets regroupés par cette répartition.

les tickets dont l'état est Backlog ouvert - Débloqué peuvent être regroupés par les répartitions suivantes.

- Groupe d'affectation de ticket
- Ticket affecté à
- Compte
- Produit
- État
- Priorité
- Catégorie
- Canal

les tickets dont l'état est Backlog ouvert - Bloqué peuvent être regroupés par les répartitions suivantes.

- État de l'action bloquée
- Groupe d'affectation de ticket

les tickets dont l'état est Résolu ou Fermé peuvent être regroupés par les répartitions suivantes.

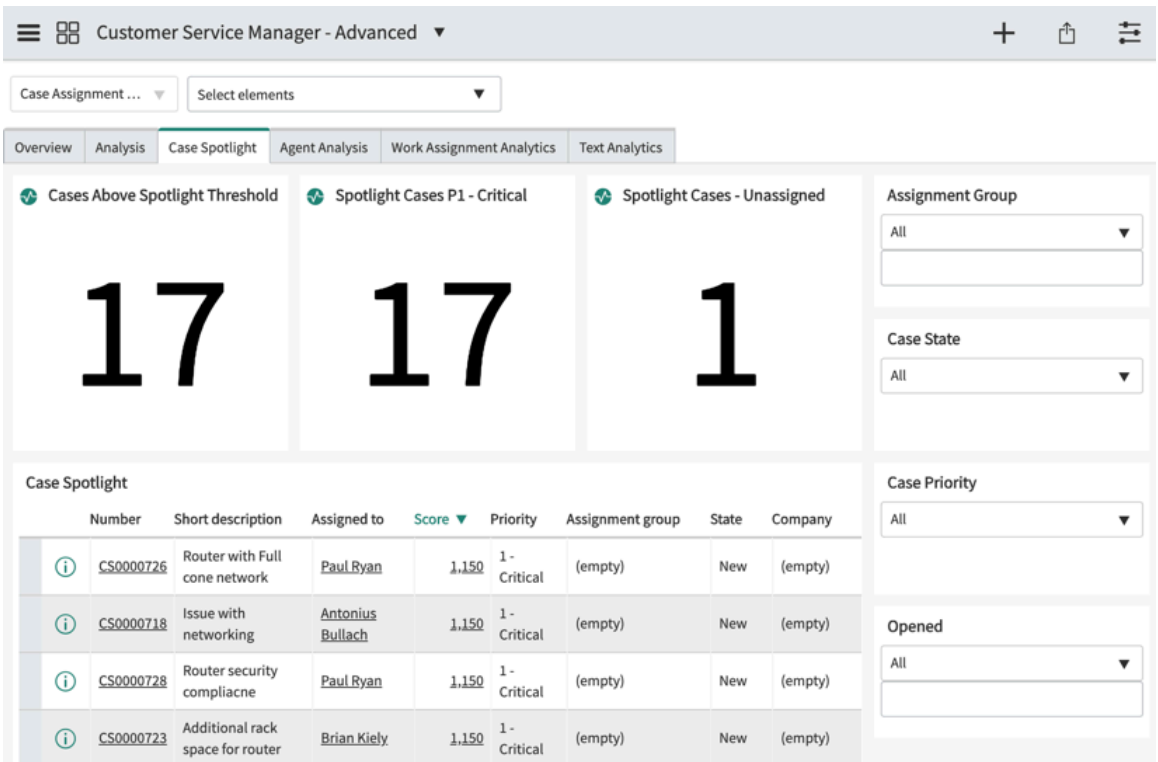
- Groupe d'affectation de ticket
- Ticket affecté à
- Compte
- Produit
- Âge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Priorité
- Catégorie
- Contact

Onglet Ticket Spotlight



Répartitions des tickets Spotlight

Sélectionnez les valeurs des répartitions pour filtrer les données affichées sur le tableau de bord.

- Groupe d'affectation
- État du ticket
- Priorité du ticket
- Ouvert

Rapports sur les tickets Spotlight

Rapports Ticket Spotlight du gestionnaire du service clientèle

Titre	Description
Tickets au-dessus du seuil Spotlight	Nombre de tickets qui dépassent le seuil Ticket Spotlight. Chaque ticket à l'**état** Nouveau, Ouvert ou En attente d'infos est noté en fonction de la priorité et la dernière date mise à jour. La note est comparée à la valeur seuil afin de mettre en avant les tickets dont la priorité est élevée.

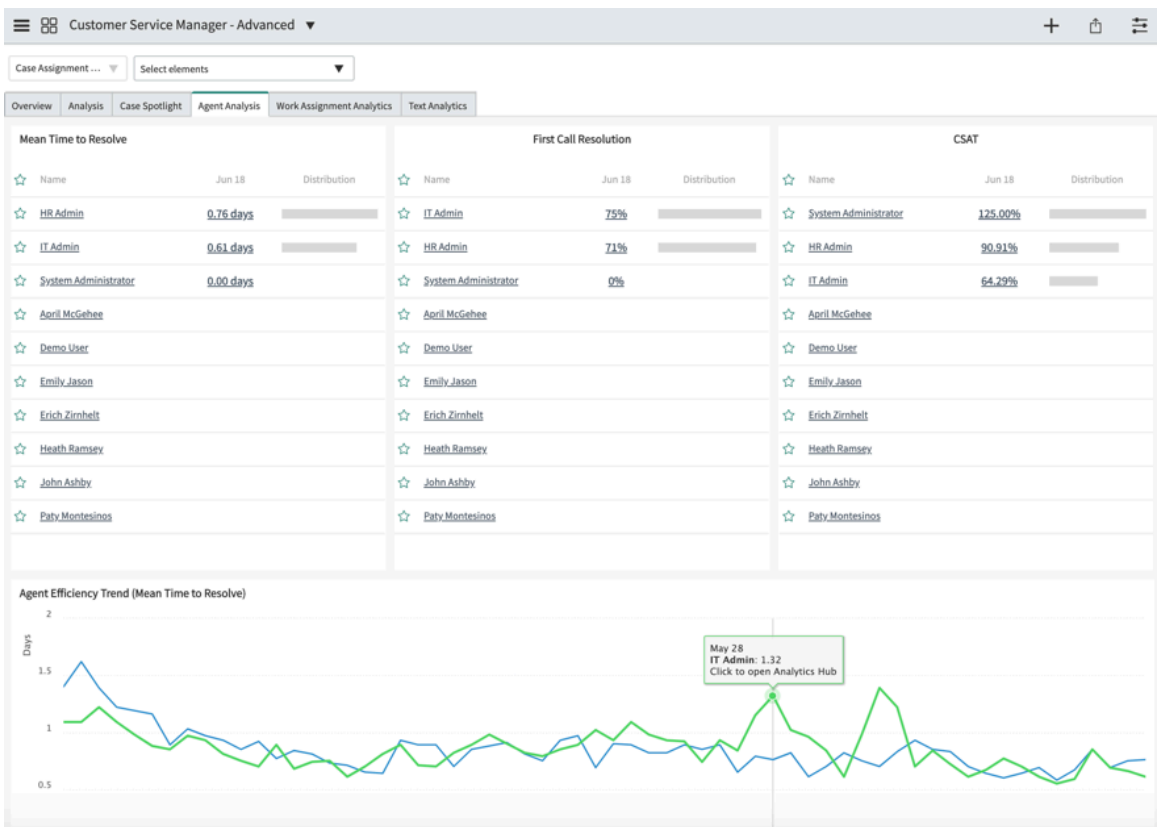
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Ticket Spotlight du gestionnaire du service clientèle (suite)

Titre	Description
	Remarque : vous pouvez modifier le seuil et les critères du groupe de mise en avant Ticket Spotlight pour mettre différents types de tickets en avant en fonction des besoins de votre organisation.
Tickets Spotlight P1 - Critique	Nombre de tickets qui dépassent le seuil Ticket Spotlight et sont de priorité 1.
Tickets Spotlight - Non affectés	Nombre de tickets qui dépassent le seuil Ticket Spotlight et ne sont pas affectés à un agent.
Ticket Spotlight	Liste des tickets qui dépassent le seuil Ticket Spotlight.

Onglet Analyse de l'agent



Indicateurs d'analyse de l'agent

Indicateurs d'analyse de l'agent Customer Service Manager

Indicateur	Description
Délai moyen de résolution	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu pour chaque agent. Classés du plus rapide au plus lent.

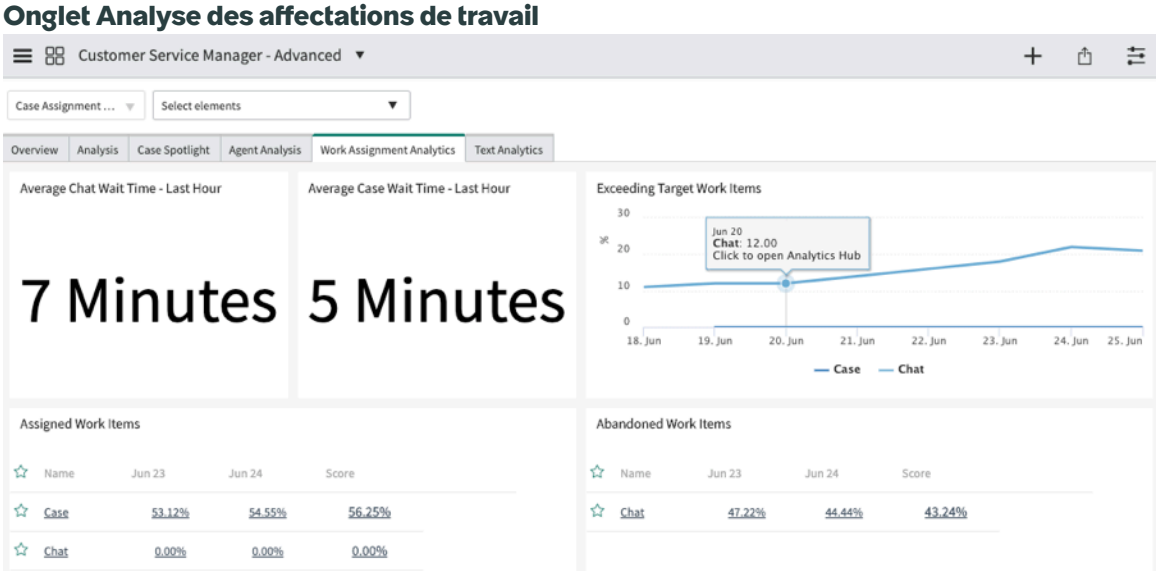
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs d'analyse de l'agent Customer Service Manager (suite)

Indicateur	Description
	Remarque : sur le tableau de bord Gestionnaire du service client - Avancé, cet indicateur s'appelle également Délai moyen de résolution.
Résolution du premier appel	Pourcentage de tickets qui ont été résolus lors du premier contact avec le client pour chaque agent. Classés du plus élevé au plus faible.
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête pour chaque agent. Classés du plus élevé au plus faible. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction sur le service client.
Tendance de l'efficacité de l'agent (délai moyen de résolution)	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu pour chaque agent, affiché au fil du temps.
Tickets fermés par agent et par compte	Nombre de tickets fermés par chaque agent pour chaque compte.

Onglet Analyse des affectations de travail



Remarque : l'onglet Analyse des affectations de travail peut être consulté uniquement sur le tableau de bord Gestionnaire du service client - Avancé. Customer Service [com.sn_customerservice] et Performance Analytics - Content Pack - Affectation de travail avancée [com.snc.pa.awa] doivent être activés sur votre instance.

Rapports de l'analyse des affectations de travail

Rapports d'analyse des affectations de travail du gestionnaire de service clientèle

Rapport	Description
Délai d'attente moyen de la messagerie instantanée – Dernière heure	Temps moyen que les clients ont passé à attendre une réponse d'agent dans la dernière heure pour les éléments de travail de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports d'analyse des affectations de travail du gestionnaire de service clientèle (suite)

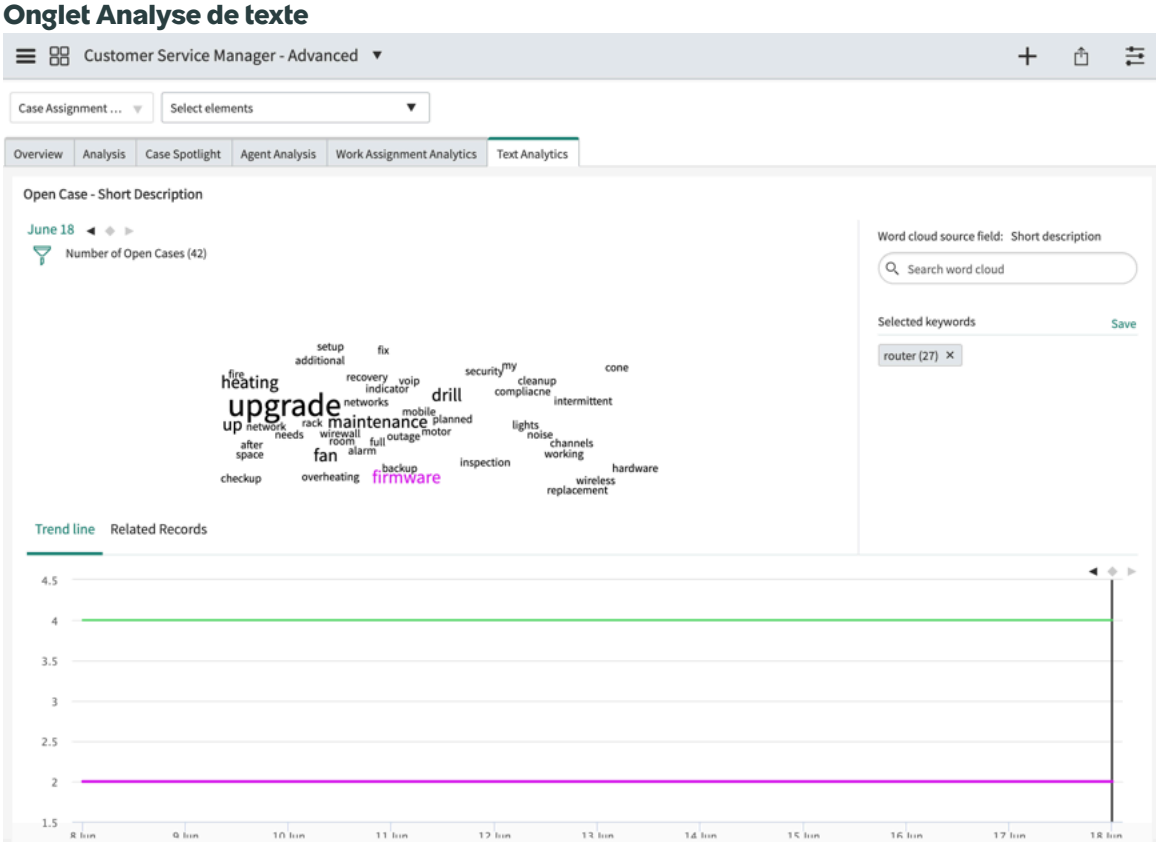
Rapport	Description
Délai d'attente moyen du ticket – Dernière heure	Temps moyen que les clients ont passé à attendre une réponse d'agent dans la dernière heure pour les éléments de travail de ticket.

Indicateurs de l'analyse des affectations de travail

Indicateurs d'analyse des affectations de travail du gestionnaire du service client

Indicateur	Description
Éléments de travail dépassant la cible	Pourcentage de tous les éléments de travail qui ont dépassé le temps d'attente cible.
Éléments de travail affectés	Pourcentage de tous les éléments de travail qui sont affectés à des agents.
Éléments de travail abandonnés	Pourcentage de tous les éléments de travail que les agents ont abandonnés.

Onglet Analyse de texte



Remarque :
l'onglet Analyse de texte est visible uniquement si le module d'extension Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs] est installé.

L'analyse de texte affiche un cloud des mots et expressions les plus utilisés dans les brèves descriptions des tickets ouverts, fournissant ainsi un aperçu des problèmes émergents rapportés par les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Analysez un mot pour afficher d'autres mots associés à des tickets qui contiennent ce mot clé.
- Recherchez des termes spécifiques dans le cloud de mots.

Ligne de tendance : affiche la fréquence des mots clés les plus utilisés au fil du temps. Cliquez et déplacez votre curseur pour afficher les données pour n'importe quelle date.**Enregistrements connexes** : liste des tickets contenant les mots clés que vous avez sélectionnés dans le cloud de mots.

Tableau de bord Direction du service client

Le tableau de bord Direction du service client offre une vue de l'exploitation et des tendances de la fonction de service client de votre organisation.

Pour afficher le tableau de bord Direction du service client, accédez à **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**. Cliquez sur l'onglet **Tous** et sélectionnez **Customer Service Management** dans le menu Groupe. Cliquez sur la tuile **Direction du service client** ou **Direction du service client - Avancé**.

La solution Performance Analytics Customer Service Management - Advanced ajoute le tableau de bord Direction du service client - Avancé. Le tableau de bord Avancé contient l'indicateur supplémentaire Clients et déploiements affectés.

Utilisateurs finaux et rôles

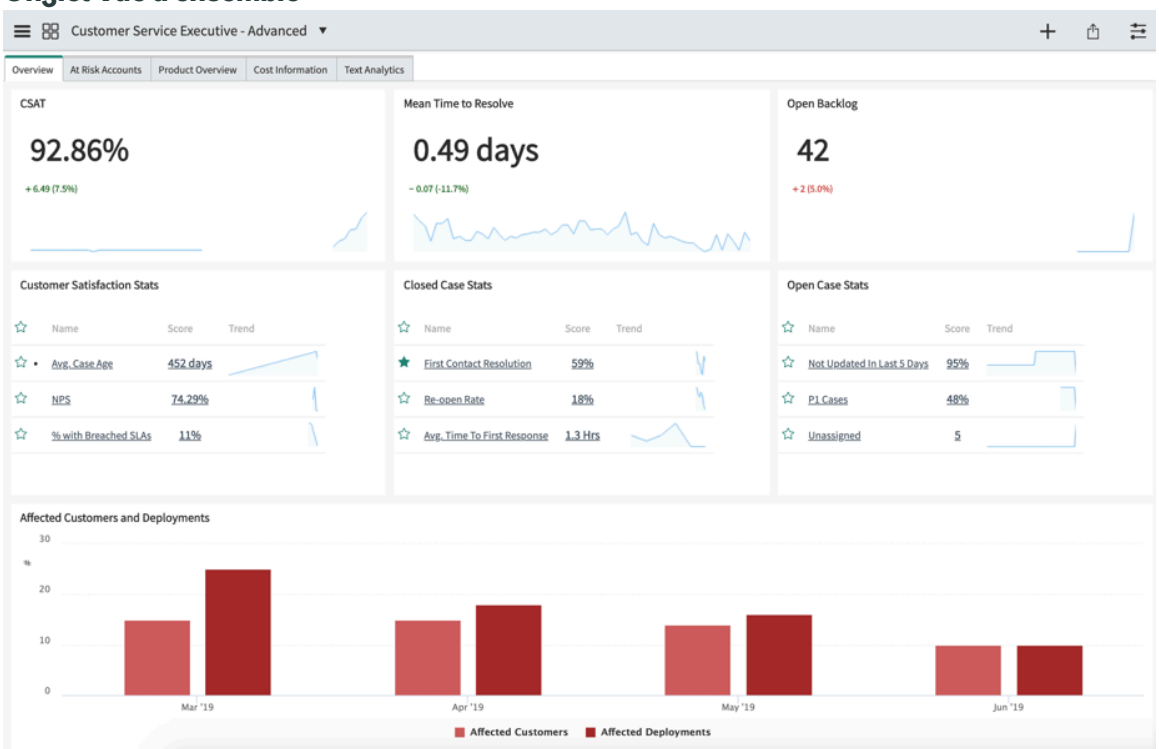
Rôles et objectifs de l'utilisateur final

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Direction du service client : consulter un aperçu des tickets du service client de votre organisation pour identifier les domaines qui fonctionnent correctement et ceux à surveiller.	sn_customerservice_manager
Administrateur du contenu : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	pa_admin
Créateur de contenu : possibilité d'afficher le tableau de bord.	pa_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble



Indicateurs de la vue d'ensemble

Tableau de bord Direction du service client - Indicateurs avancés

Indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction sur le service client.
Délai moyen de résolution	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. **Remarque :** sur le tableau de bord Direction du service client - Avancé, cet indicateur s'appelle également Délai moyen de résolution.
Arriéré ouvert	Nombre de tickets qui ne sont pas résolus. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Statistiques de satisfaction des clients	Résumé des statistiques de satisfaction des clients.
Statistiques des tickets fermés	Résumé des statistiques pour les tickets fermés.
Statistiques des tickets ouverts	Résumé des statistiques pour les tickets ouverts.

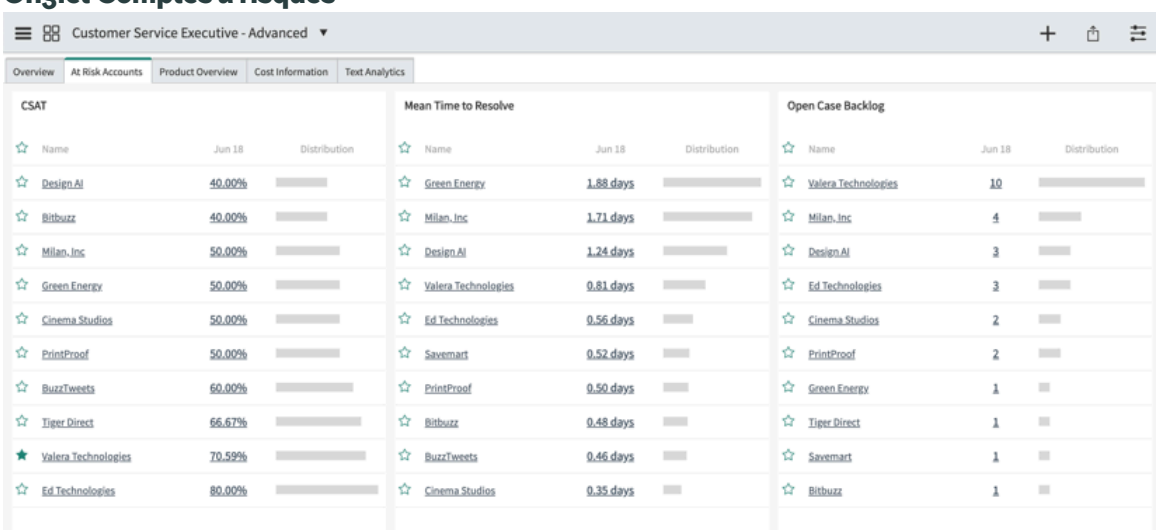
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Direction du service client - Indicateurs avancés (suite)

Indicateur	Description
Clients et déploiements affectés	Nombre de clients et de déploiements affectés. **Remarque :** cet indicateur est visible uniquement sur le tableau de bord Direction du service client - Avancé.

Onglet Comptes à risques



Indicateurs des comptes à risques

Tableau de bord Direction du service client : indicateurs des comptes à risques

Indicateur	Description
CSAT	Comptes présentant la satisfaction des clients la plus faible.
Délai moyen de résolution	Comptes présentant le pire délai moyen de résolution des tickets. **Remarque :** sur le tableau de bord Direction du service client - Avancé, cet indicateur s'appelle également Délai moyen de résolution.
Backlog de sprint des tickets ouverts	Comptes présentant le plus grand nombre de tickets non résolus.

Onglet Vue d'ensemble des produits

Indicateurs de la vue d'ensemble des produits

Tableau de bord Direction du service client : indicateurs de vue d'ensemble du produit

Indicateur	Description
CSAT	Produits présentant la satisfaction des clients la plus faible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Direction du service client : indicateurs de vue d'ensemble du produit (suite)

Indicateur	Description
Délai moyen de résolution	Produits présentant le pire délai moyen de résolution des tickets. **Remarque :** sur le tableau de bord Direction du service client - Avancé, cet indicateur s'appelle également Délai moyen de résolution.
Backlog de sprint des tickets ouverts	Produits présentant le plus grand nombre de tickets non résolus.

Onglet Informations sur les coûts

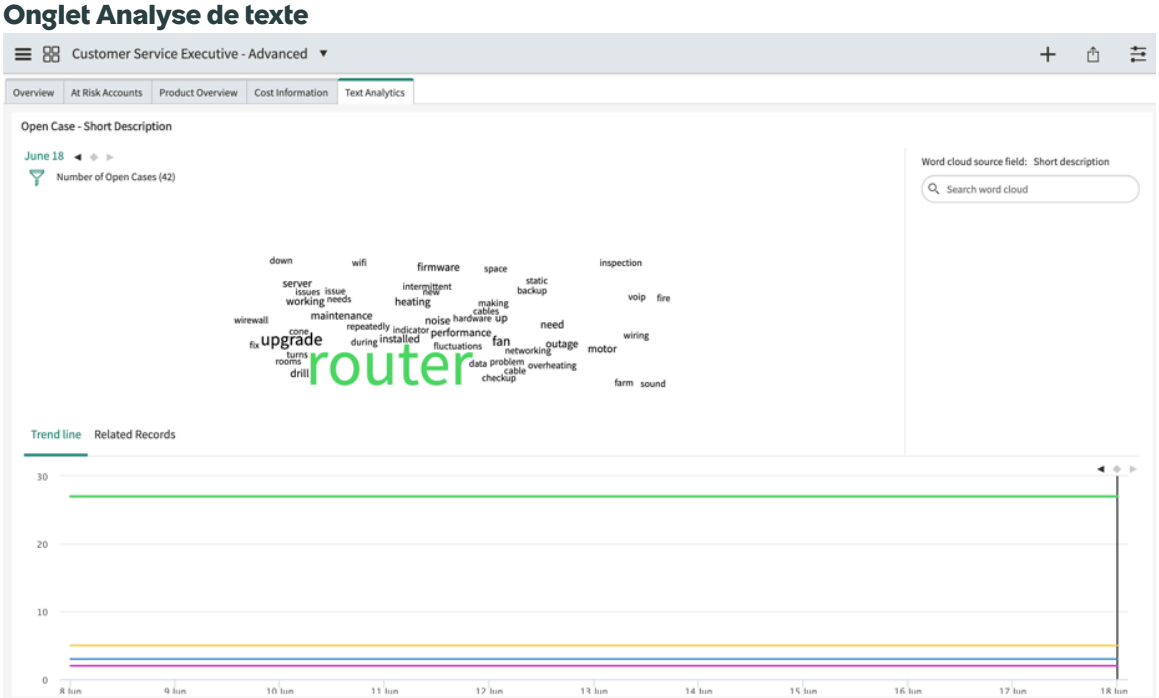
Remarque :
L'onglet Informations sur les coûts est visible uniquement si le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service [com.snc.pa.fm.csm] est installé.

Indicateurs des informations sur les coûts

Tableau de bord Direction du service client - Indicateurs d'informations sur les coûts

Indicateur	Description
Coût total	Coût total pour tous les tickets.
Coût par ticket - Par canal	Coût par ticket avec regroupement par canal.
Coût par ticket - Par produit	Coût par ticket avec regroupement par produit.
Coût par ticket - Par compte	Coût par ticket avec regroupement par compte.

Onglet Analyse de texte



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
l'onglet Analyse de texte est visible uniquement si le module d'extension Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs] est installé.

L'analyse de texte affiche un cloud des mots et expressions les plus utilisés dans les brèves descriptions des tickets ouverts, fournissant ainsi un aperçu des problèmes émergents rapportés par les utilisateurs.

- Analysez un mot pour afficher d'autres mots associés à des tickets qui contiennent ce mot clé.
- Recherchez des termes spécifiques dans le cloud de mots.

Ligne de tendance : affiche la fréquence des mots clés les plus utilisés au fil du temps. Cliquez et déplacez votre curseur pour afficher les données pour n'importe quelle date.**Enregistrements connexes** : liste des tickets contenant les mots clés que vous avez sélectionnés dans le cloud de mots.

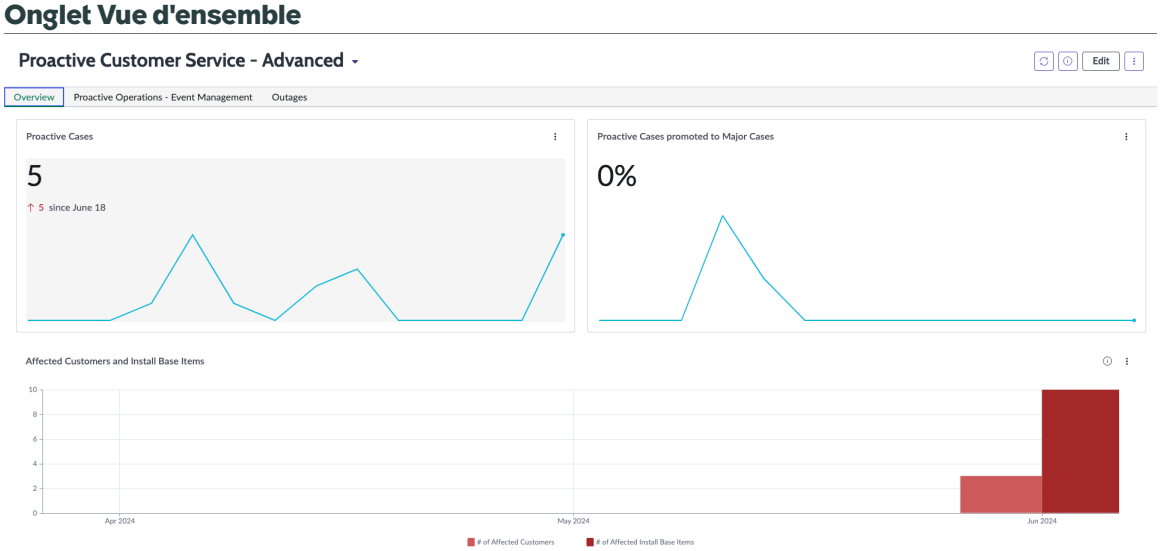
Tableau de bord Proactive Customer Service - Avancé

Le tableau de bord Proactive Customer Service - Avancé aide les gestionnaires du service client à suivre les indicateurs clés de performance (KPI) afin de comprendre leur degré de proactivité dans l'identification et la communication des problèmes ayant une incidence sur les clients. Le tableau de bord permet également aux gestionnaires du service client d'évaluer l'impact des pannes sur l'entreprise au fil du temps. Installez le module d'extension Tableau de bord avancé du service client proactif (com.snc.pa.customer_service_advanced) pour afficher et surveiller les tableaux de bord avancés.

Important :
À partir de la Xanadu version, le tableau de bord Service clientèle proactif - Avancé présente une nouvelle apparence modernisée.

Pour accéder au nouveau tableau de bord Service clientèle proactif - Avancé, accédez à **Tout** > **Platform Analytics** > **Bibliothèque** > **-Tableau de bord**et sélectionnez le tableau de bord Service clientèle proactif - Avancé. Les clients de mise à niveau peuvent afficher le tableau de bord Opérations du service client proactif, mais doivent utiliser le nouveau tableau de bord Service client proactif - Avancé. Les nouveaux clients utilisant la version Orlando et les versions ultérieures ne peuvent afficher que le tableau de bord Service clientèle proactif - Avancé.

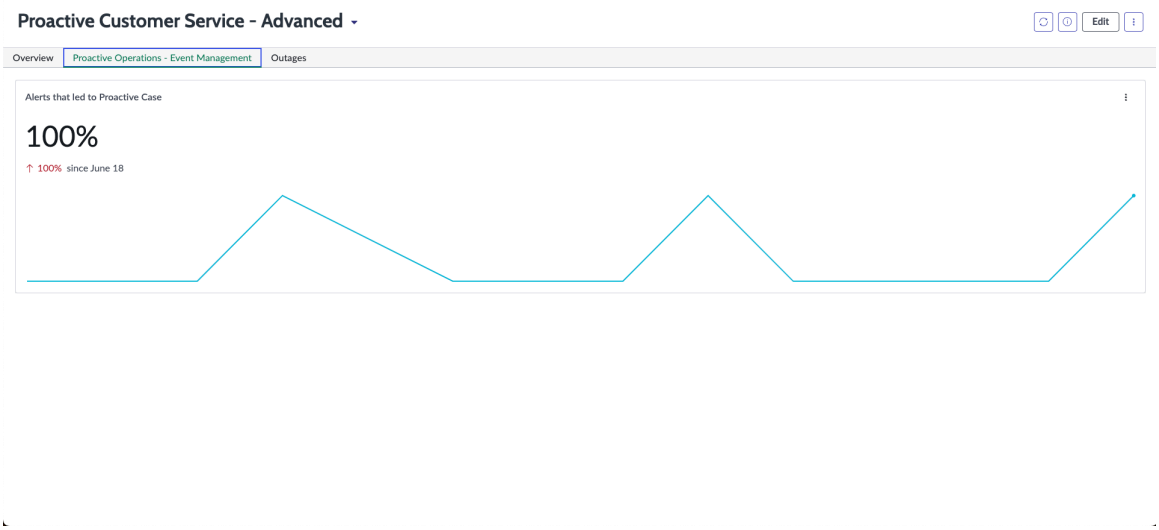
Onglet Vue d'ensemble



Traduction automatique

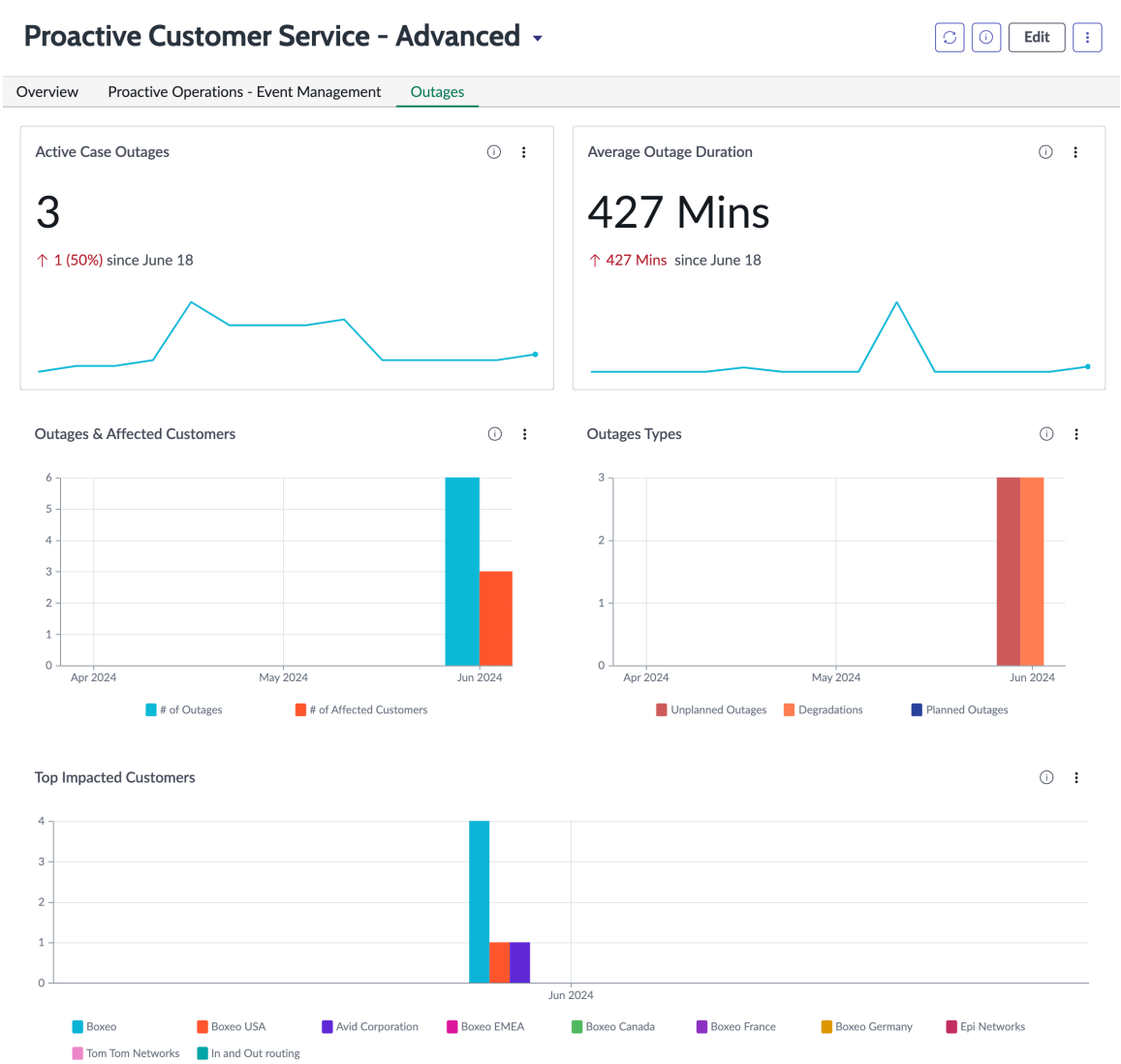
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Proactive Operations - Event Management



Remarque :
l'onglet Proactive Operations - Event Management est visible uniquement si le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_itom) est activé.

Onglet Pannes



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Accès avancé au tableau de bord par rôle d'utilisateur

Utilisateur final	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire de service client	sn_customerservice_manager	Possibilité d'afficher le tableau de bord.
Administrateur de contenu	pa_admin	Possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.
Créateur de contenu	pa_viewer	Possibilité d'afficher le tableau de bord.

Indicateurs

Le tableau de bord Proactive Service - Avancé fournit les indicateurs clés de performance suivants :

Tickets proactifs

Nombre de tickets actifs présentant des alertes critiques et reconnues.

Tickets proactifs promus au rang de ticket majeur

Pourcentage de tickets proactifs promus au rang de ticket principal.

Éléments de base d'installation et utilisateurs affectés

Nombre de clients touchés par mois.

Alertes qui ont mené à un ticket proactif

Pourcentage d'alertes critiques ou reconnues qui ont déclenché la création d'un ticket.

Pannes de ticket actifs

Nombre de pannes de tickets actifs par jour.

Durée moyenne des pannes

Durée moyenne des pannes par jour.

Pannes et clients concernés

Nombre de pannes et de clients touchés par mois.

Types de pannes

Nombre de pannes pour chaque type de panne par mois.

Principaux clients concernés

Les clients les plus touchés par les pannes.

Répartitions

Les répartitions suivantes s'appliquent aux indicateurs du tableau de bord :

- Nombre de clients concernés
- Nombre d'éléments de base d'installation concernés
- Nombre de pannes
- Pannes planifiées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pannes non prévues
- Dégradations

Analyses de l'intégration de Gestion du service clientèle à Service Management

La solution Performance Analytics Customer Service Management - Advanced fournit des indicateurs pour les enregistrements d'incident, de problème, de changement et de demande associés aux enregistrements de service client.

La solution Performance Analytics Customer Service Management - Advanced ajoute des indicateurs. Certains de ces indicateurs sont automatiquement affichés sur le tableau de bord Gestionnaire du service client dans l'onglet Analyse. Tous les indicateurs peuvent être consultés dans le Centre d'analyse ou peuvent être ajoutés manuellement à un tableau de bord.

Remarque :
pour afficher les indicateurs, vous devez activer les modules d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) et Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Indicateurs des incidents :

- Nombre de tickets ouverts avec incident
- Nombre de tickets fermés avec incident

Indicateurs des problèmes :

- Nombre de tickets ouverts avec problème
- Nombre de tickets fermés avec problème

Indicateurs des changements :

- Nombre de tickets ouverts avec changement
- Nombre de tickets fermés avec changement

Indicateurs des demandes :

- Nombre de tickets ouverts avec demande
- Nombre de tickets fermés avec demande

Indicateurs Causé par le changement :

- Nombre de tickets ouverts causés par le changement
- Nombre de tickets fermés causés par le changement

Pour afficher les indicateurs dans le Centre d'analyse, accédez à **Analyse des performances** > **Centre d'analyse** et recherchez l'un des indicateurs ci-dessus.

Pour ajouter un indicateur à un tableau de bord, un utilisateur disposant du rôle pa_admin peut accéder au tableau de bord souhaité, puis cliquer sur l'icône **Ajouter des widgets** en haut à droite du tableau de bord. Sélectionnez **Performance Analytics** dans le menu déroulant, puis cliquez sur **Aperçus** dans la liste affichée en dessous. Recherchez l'indicateur à l'aide de la barre de recherche. Cliquez sur l'indicateur, puis sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

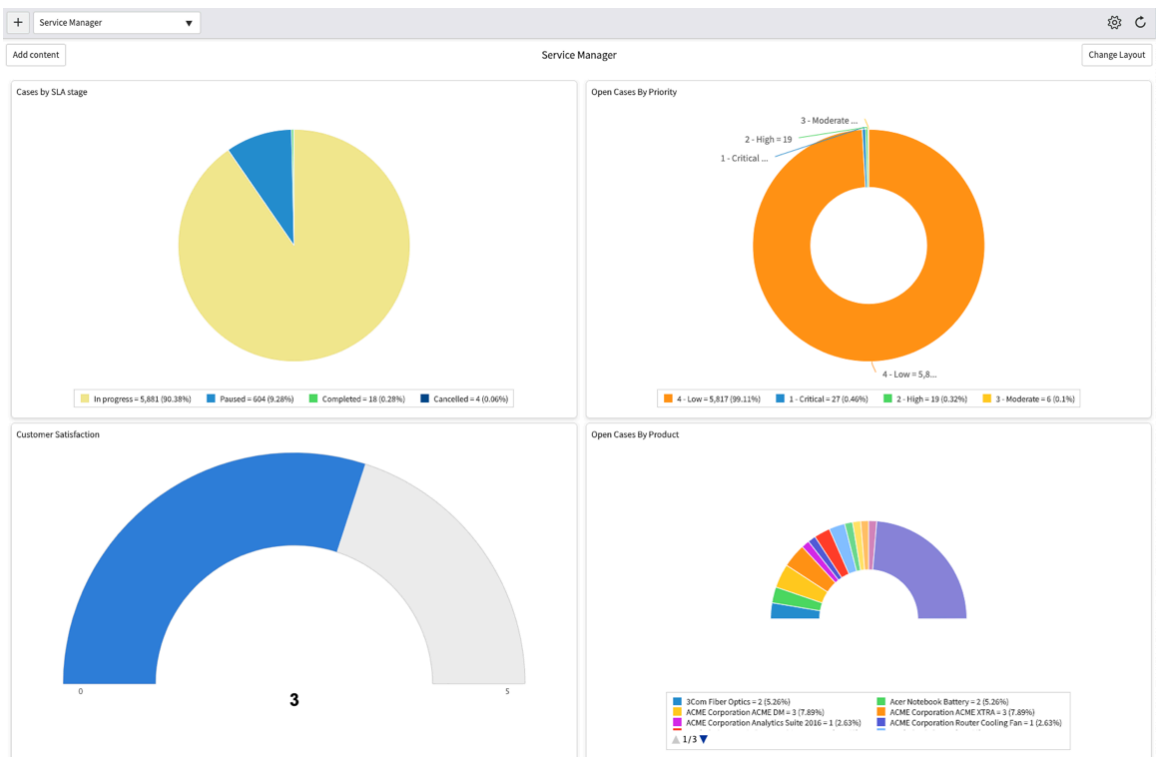
Tableau de bord Gestionnaire de service

Utilisez le tableau de bord Gestionnaire de service pour suivre et analyser les données des tickets de service client.

Pour afficher le tableau de bord du gestionnaire de service, accédez à **Service clientèle** > **Vue d'ensemble**.

Le tableau de bord Gestionnaire de service affiche quatre rapports liés aux tickets, qui sont créés à l'aide de l'application Rapports. Vous pouvez analyser ces rapports pour obtenir de plus amples informations sur les tickets connexes.

Tableau de bord Gestionnaire de service



Utilisateurs finaux et rôles

Accès au tableau de bord par rôle

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de service client : suivre l'état des tickets et de la satisfaction des clients.	sn_customerservice_manager
Agent de service client : suivre l'état des tickets et de la satisfaction des clients.	sn_customerservice_agent
Administrateur système : peut modifier le tableau de bord.	administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports

Types de rapports de tableau de bord

Titre	Type	Description
Tickets par étape SLA	Graphique à secteurs 	Affiche le nombre de tickets par étape SLA.
Tickets ouverts par priorité	Couronne 	Affiche le nombre de tickets ouverts par priorité. • Cliquez sur une priorité pour afficher la liste des tickets. • Cliquez sur un ticket de la liste pour en afficher les détails.
Satisfaction des clients	Jauge 	Affiche les résultats de l'enquête de satisfaction des clients à laquelle le client est invité à répondre après la fermeture d'un ticket.
Tickets ouverts par produit	Couronne demi-cercle 	Affiche le nombre de tickets ouverts pour chaque produit.

Analyse Major Issue Management

Fournit des indicateurs sur les tableaux de bord Customer Service pour les tickets principaux et les tickets enfants.

Des indicateurs d'action sont disponibles sur les tableaux de bord Customer Service lorsque le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) est activé.

Remarque :
activez le module d'extension Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt) pour afficher les indicateurs connexes. Sans ce module d'extension, les indicateurs peuvent ne pas s'afficher correctement.

Indicateurs :

- Nombre de tickets principaux ouverts (par jour, semaine, mois)
- Pourcentage de tickets principaux résolus (par jour, semaine, mois)
- Nombre de tickets qui sont les enfants d'un ticket principal
- Pourcentage de candidats de ticket principal (par jour, semaine, mois)
- Pourcentage de tickets enfants créés automatiquement à partir d'un ticket principal
- Nombre de clients touchés par un problème majeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions Platform Analytics pour Analytique en libre-service pour service client

Solutions Platform Analytics comporte un contenu Analyse des performances et Reporting préparamétré pour être utilisé avec d'autres produits Now Platform. Cette Solution Platform Analytics quantifie la valeur de libre-service à l'aide du tableau de bord Analytique en libre-service pour service client.

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette Solution Platform Analytics, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (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.
- Gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) : utiliser le tableau de bord Analytique en libre-service pour afficher les mesures de ticket afin de comprendre les performances actuelles du libre-service dans votre organisation.

Information associée

Configurer Solution Platform Analytics pour Analytique en libre-service pour service client

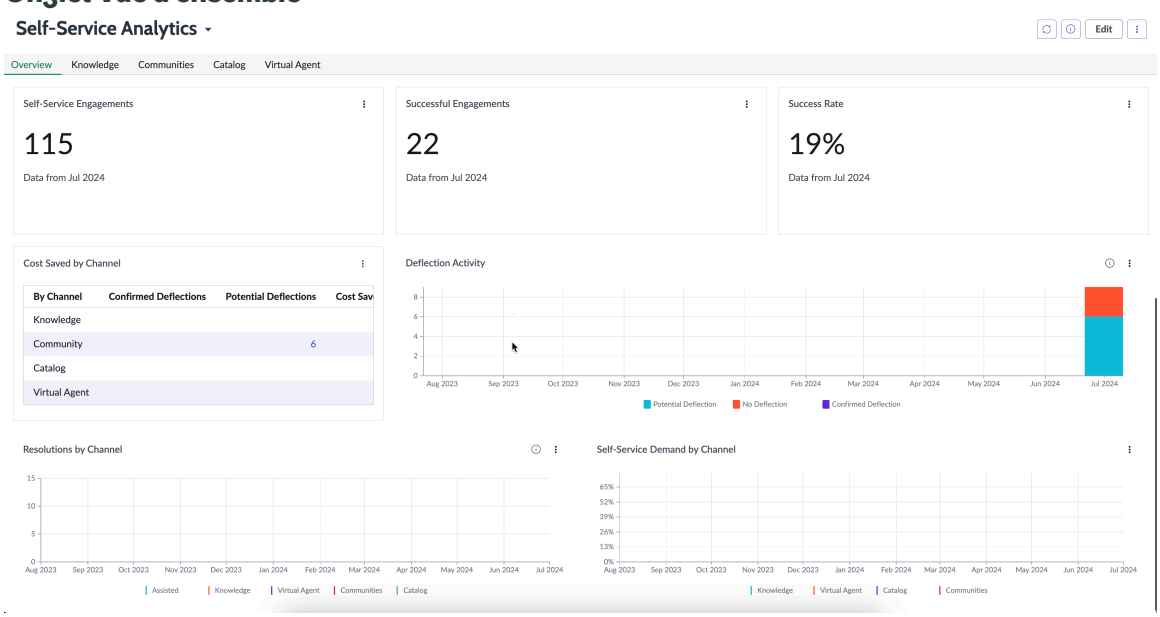
Solutions Platform Analytics

Analyse en libre-service

Tableau de bord Analytique en libre-service pour service client

Mesurez et suivez l'efficacité du contenu en libre-service via les activités utilisateur sur un portail en libre-service pour enrichir le contenu et combler les lacunes du libre-service.

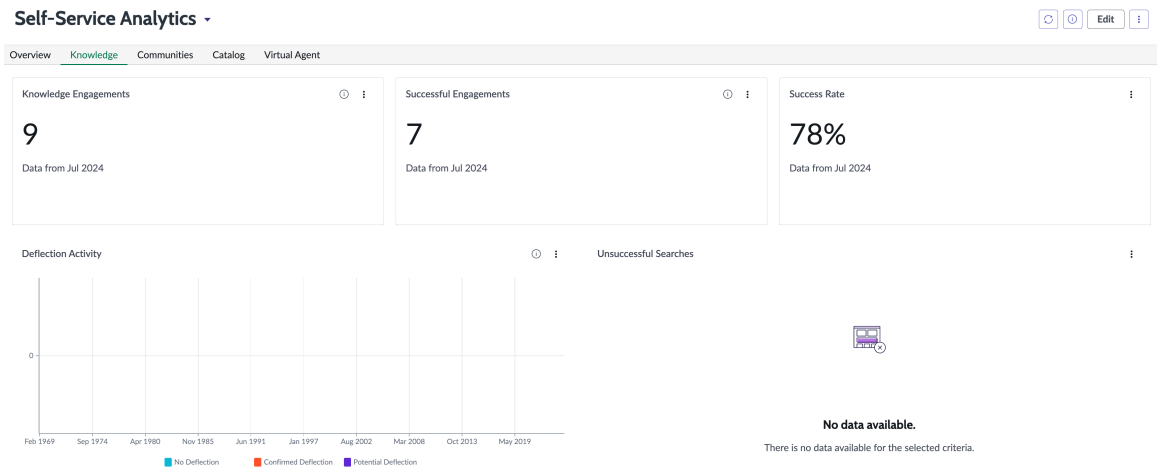
Onglet Vue d'ensemble



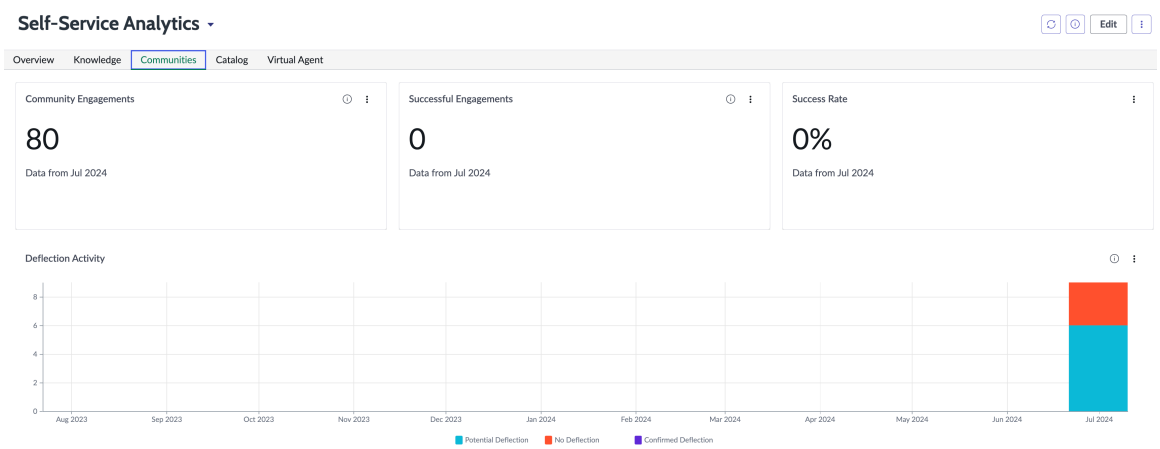
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

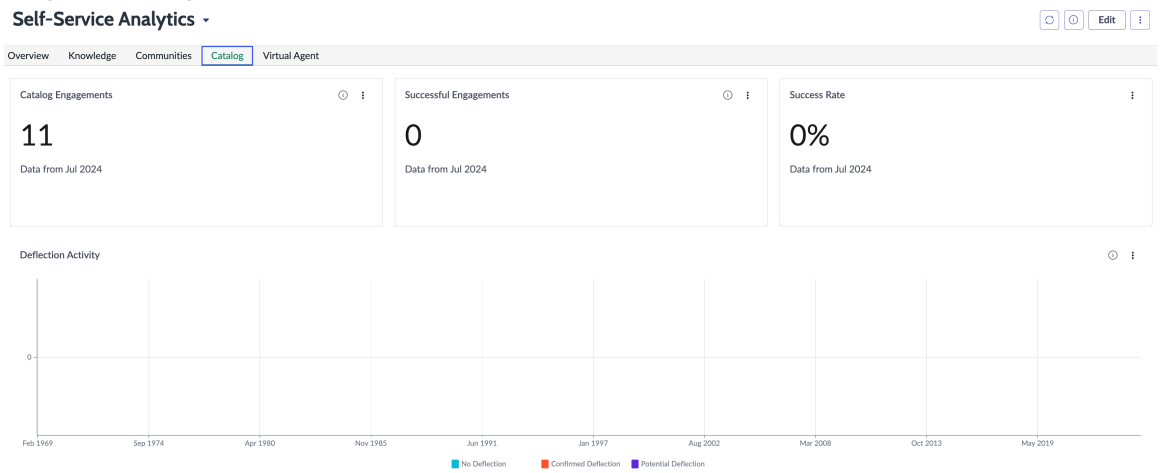
Onglet Connaissances



Onglet Communautés

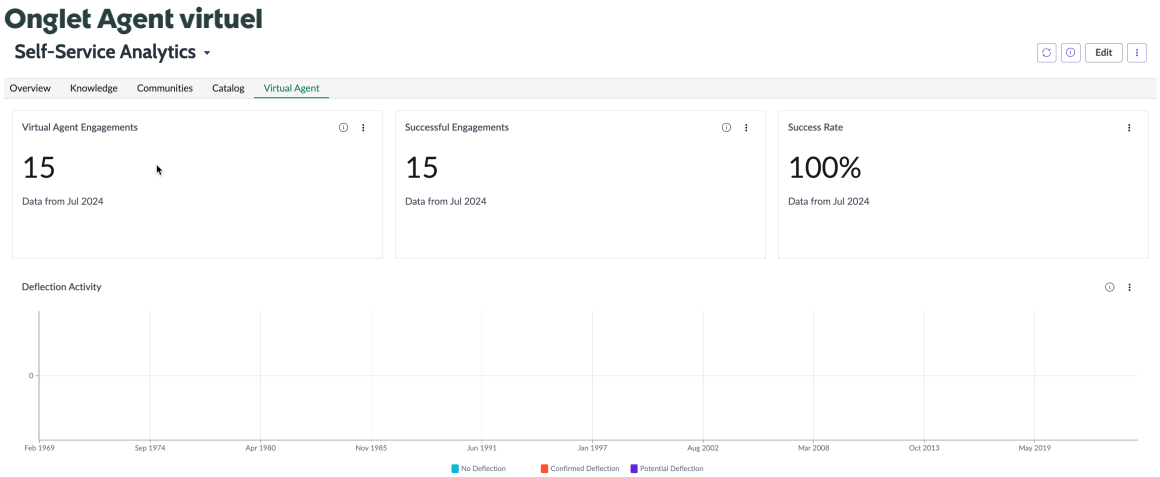


Onglet Catalogue



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez accéder à ce tableau de bord en accédant à **Tout** > **Analyse de la plateforme** > **Bibliothèque** > **Tableaux de bord**et recherchez le tableau de bord Analyse en libre-service. Pour modifier ce tableau de bord, vous devez définir le périmètre de l'application **sur Analyse en libre-service pour Service clientèle** à l'aide du sélecteur d'application .

Remarque :

- Dans l'onglet Connaissances, vous pouvez signaler les lacunes en matière de connaissances correspondant à des recherches infructueuses. Pour plus d'informations, consultez Signaler des lacunes en matière de connaissances basées sur des recherches infructueuses.
- L'onglet Communities est disponible lorsque le module d'extension Communities (com. sn_communities) est activé.
- L'onglet Virtual Agent est disponible lorsque le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) est activé.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire du service client : peut consulter les mesures des tickets comme le backlog, les taux de résolution, le SLA, la satisfaction des clients et les KPI pour comprendre la performance actuelle du libre-service dans une organisation.	sn_customerservice_manager

Cas d'utilisation

Exemple 1

Un utilisateur est confronté à un problème avec un produit acheté. Pour le résoudre, l'utilisateur se connecte au portail, puis recherche et affiche du contenu. Toutefois, il ne trouve aucun contenu utile et crée un ticket.

Exemple 2

Un utilisateur est confronté à un problème avec un produit acheté. Pour le résoudre, l'utilisateur se connecte au portail, recherche et affiche du contenu, marque le contenu utile et continue à effectuer d'autres activités sans créer de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans les deux exemples, le contenu en libre-service est disponible. Toutefois, dans l'exemple 1, l'utilisateur ne trouve pas le contenu utile. Par conséquent, il ne peut pas éviter la création d'un ticket. Le tableau de bord Analytique en libre-service pour service client vous permet de capturer des instances non déviées, déviées ou potentiellement déviées avec des détails tels que ceux recherchés par l'utilisateur à l'aide des termes recherchés, du contenu affiché et de la tâche créée.

Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service aux entreprises, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de scores d'indicateurs dans le temps.

Lorsqu'un administrateur active le module d'extension Analytique en libre-service pour service client (com.snc.pa.self_service_analytics_csm), le module d'extension Self-Service Analytics PA (com.snc.pa.self_service_analytics) est également activé. Les deux modules d'extension incluent des indicateurs pour le tableau de bord Analytique en libre-service pour service client.

Le module d'extension Self-Service Analytics for Customer Service inclut les indicateurs suivants :

Catalogue : déviations

Nombre mensuel de demandes de catalogue, après quoi l'activité principale (création de ticket) est trouvée (aucune déviation) ou non (déviation confirmée ou potentielle) dans une fenêtre d'activité.

Communautés : déviations

Nombre mensuel de types de contenu Community, après quoi l'activité principale (création de ticket) est trouvée (aucune déviation) ou non (déviation confirmée ou potentielle) dans une fenêtre d'activité.

Connaissances : déviations

Nombre mensuel d'articles de la base de connaissances, après quoi l'activité principale (création de ticket) est trouvée (aucune déviation) ou non (déviation confirmée ou potentielle) dans une fenêtre d'activité.

Nombre de tickets résolus

Nombre mensuel de résolutions traitées par les agents du service client.

> **Remarque :**
> le widget **Résolutions par canal** de l'onglet Vue d'ensemble du tableau de bord Analytique en libre-service pour service client affiche l'indicateur **Assisté**.

Nombre de déviations

Nombre mensuel de déviations pour tous les canaux en libre-service (Connaissances, Communities, Catalogue, Virtual Agent).

Libre-service : déviations confirmées

Nombre mensuel de déviations, après quoi l'activité principale (création de ticket) est introuvable en fonction du type d'activité (articles utiles de la base de connaissances, contenu utile de Community, demandes de catalogue) au sein d'une fenêtre d'activité. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

Libre-service : économie de coûts

Calcul mensuel de l'économie de coûts correspondant à une déviation. Le score est calculé selon la formule suivante : ([[libre-service : déviations confirmées]] + [[libre-service : déviations potentielles]]) * 20.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
par défaut, l'économie de coûts de chaque déviation est définie sur 20 $. Toutefois, vous pouvez modifier la formule et définir un coût différent. Pour modifier la formule, accédez à **Analyse des performances** > **Indicateurs de formule**, recherchez et cliquez sur l'indicateur **Libre-service : économie de coûts** , puis modifiez la valeur numérique dans le champ **Formule** . Pour plus d'informations, voir Création d'un indicateur de formule .

Libre-service : déviations potentielles

Nombre mensuel de déviations, après quoi l'activité principale (création de ticket) est introuvable en fonction du type d'activité (vues des articles de la base de connaissances, vues de contenu de Community, conversations Agent virtuel) au sein d'une fenêtre d'activité. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

VA : déviations

Nombre mensuel de conversations Agent virtuel, après quoi l'activité principale (création de ticket) est introuvable (déviation potentielle) dans une fenêtre d'activité.

Le module d'extension Self-Service Analytics PA inclut les indicateurs suivants :

Catalogue : pourcentage de demandes

Calcul mensuel du pourcentage d'utilisation du catalogue par rapport à l'utilisation d'autres canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[nombre de demandes de catalogue]] / ([[Connaissances : articles consultés ce mois]] + [Communities : vues ce mois]] + [[nombre de demandes de catalogue]] + [[VA : conversations ce mois]]) * 100.

Catalogue : taux de réussite

Calcul mensuel du pourcentage indiquant la réussite du catalogue en tant que canal en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Nombre de demandes de catalogue]] / [[Catalogue : vues ce mois]] * 100.

Catalogue : vues de ce mois-ci

Nombre mensuel de vues d'éléments de catalogue. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

Communities : commentaires utiles

Nombre mensuel de types de contenu utiles de Community.

Communities : pourcentage Community consulté

Calcul mensuel du pourcentage d'utilisation de types de contenu Community par rapport à l'utilisation d'autres canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Communities : vues ce mois]] / ([[Communities : vues ce mois]] + [Connaissances : articles consultés ce mois]] + [[nombre de demandes de catalogue]] + [[VA : conversations ce mois]]) * 100.

Communities : vues ce mois-ci

Nombre mensuel de vues du type de contenu Community. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

Base de connaissances : articles consultés ce mois-ci

Nombre mensuel de vues d'articles de la base de connaissances. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

Base de connaissances : commentaires utiles

Nombre mensuel d'articles de la base de connaissances marqués comme utiles ou notés 4 ou 5.

Base de connaissances : pourcentage des articles consultés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul mensuel du pourcentage d'utilisation des articles de la base de connaissances par rapport à l'utilisation d'autres canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Connaissances : articles consultés ce mois]] / ([[Connaissances : articles consultés ce mois]] + [Communities : vues ce mois]] + [[nombre de demandes de catalogue]] + [[VA : conversations ce mois]]) * 100.

Nombre de demandes du catalogue

Nombre mensuel de demandes de catalogue.

Pourcentage de contenu Community utile

Calcul mensuel du pourcentage indiquant la réussite de Communities en tant que canal en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Communities : commentaires utiles]] / [[Communities : vues ce mois]] * 100.

Pourcentage d'articles de la base de connaissances utiles

Calcul mensuel du pourcentage indiquant la réussite de Connaissances en tant que canal en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Connaissances : commentaires utiles]] / [[Connaissances : articles consultés ce mois]] * 100.

Libre-service : engagements

Calcul mensuel du total des vues de tous les canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Connaissances : articles consultés ce mois]] + [[Communities : vues ce mois]] + [Catalogue : vues ce mois]] + [[VA : conversations ce mois]].

Libre-service : taux de réussite

Calcul mensuel du pourcentage indiquant la réussite des canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Libre-service : engagements réussis]] / [[Libre-service : engagements]] * 100.

Libre-service : engagements réussis

Nombre mensuel de contenus utiles provenant de tous les canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Connaissances : commentaires utiles]] + [[Communities : commentaires utiles]] + [[Nombre de demandes de catalogue]] + [[VA : conversations réussies]].

VA : conversations de ce mois-ci

Nombre mensuel de conversations Agent virtuel. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

VA : pourcentage de conversations

Calcul mensuel du pourcentage d'utilisation de conversations Agent virtuel par rapport à l'utilisation d'autres canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[VA : conversations ce mois]] / [[Connaissances : articles consultés ce mois]] + [[Communities : vues ce mois]] + [[Catalogue : vues ce mois]] + [[VA : conversations ce mois]]) * 100.

VA : taux de réussite

Calcul mensuel du pourcentage indiquant la réussite de Agent virtuel en tant que canal en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[VA : conversations réussies]] / [[VA : conversations ce mois]] * 100.

VA : conversations réussies

Nombre mensuel de conversations Agent virtuel qui n'ont pas été dirigées vers des agents actifs. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répartitions

Les répartitions vous permettent de regrouper ou de filtrer les scores des indicateurs en fonction d'un attribut qualitatif.

Ce tableau de bord inclut les répartitions suivantes :

Canal

Vous permet d'afficher les scores des indicateurs par canal en libre-service : Connaissances, Communities, Catalogue ou Virtual Agent.

Type de contenu de Communities

Vous permet d'afficher les scores des indicateurs par type de contenu Community : réponse, blog, commentaire, document, événement, question ou vidéo.

Base de connaissances

Vous permet d'afficher les scores des indicateurs par base de connaissances.

Catégorie des bases de connaissances

Vous permet d'afficher les scores des indicateurs par catégorie d'articles de la base de connaissances.

Type de déviation

Vous permet d'afficher les scores des indicateurs par type de déviation : aucune déviation, déviation confirmée et déviation potentielle.

Visualisation des données

Titre	Type	Description
Recherches infructueuses	Barre	Collection mensuelle des recherches d'articles de la base de connaissances sans aucun résultat ou avec des résultats n'entraînant aucun clic.

Information associée

Analyse en libre-service

Signaler des lacunes en matière de connaissances basées sur des recherches infructueuses

Signalez une lacune en matière de connaissances dans le rapport Recherches infructueuses du tableau de bord Analytique en libre-service pour service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le rapport Recherches infructueuses du tableau de bord Analytique en libre-service pour service client contient une collection de recherches d'articles de la base de connaissances sans aucun résultat ou avec des résultats n'entraînant aucun clic. Vous pouvez signaler une lacune en matière de connaissances pour de telles recherches infructueuses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**.
2. Cliquez sur **Analytique en libre-service**.
3. Dans l'onglet Connaissances, dans le rapport Recherches infructueuses, cliquez sur une barre.
4. Cliquez sur **Remonter un problème de KB**.
5. Dans le champ **Description**, décrivez la lacune en matière de connaissances.
   Par défaut, le champ **Description** affiche les mots qui apparaissent fréquemment dans la collection associée. Vous pouvez également entrer des instructions personnalisées pour remédier aux lacunes en matière de connaissances. Lorsque vous entrez des instructions, vous pouvez fournir un résumé de votre analyse afin que les auteurs de la base de connaissances disposent des informations nécessaires pour créer un article à partir de la tâche de commentaire.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Si une collection est signalée comme lacune en matière de connaissances, une tâche de commentaire de type recherche infructueuse est créée dans l'application Gestion des connaissances. Si les règles d'affectation sont définies, la tâche de commentaire est affectée à un groupe de propriété ou à un auteur.

Information associée

Tableau de bord Analytique en libre-service pour service client

Référence Gestion du service clientèle

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'application Gestion du service client.

Informations de référence	Liens vers des rubriques
Service client Listes et formulaires	• Liste de tickets du service client • Formulaires Service client • Formulaire de configuration de configuration de la messagerie instantanée
Composants installés avec Gestion du service clientèle les applications	• Composants installés avec les espaces de travail CSM • Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle • Composants installés avec les espaces de travail CSM
Engagement Messenger rubriques	• Composants installés avec Engagement Messenger • Référence Engagement Messenger

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de référence	Liens vers des rubriques
	• Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger • Engagement Messenger Tables de traduction
Rubriques du portail	• Paramètres JSON du widget de bannière du portail • Liste des données du portail Paramètres JSON du widget • Couleur de surlignage par défaut pour différents états de ticket
Règles de requête CSM	Le système utilise des règles de requête pour filtrer les enregistrements dans les tables liées à CSM accessibles aux utilisateurs ayant des rôles CSM.

Liste de tickets du service client

La Liste de tickets affiche une liste des tickets du service client pour l'utilisateur actuel.

Les utilisateurs ayant les rôles sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager peuvent consulter la liste de tickets dans l'application Gestion du service clientèle. La vue par défaut de la liste des tickets comprend les colonnes suivantes :

- **Numéro**
- **Description courte**
- **Contact**
- **Compte**
- **Canal**
- **État**
- **Priorité**
- **Affecté à**
- **Mises à jour**
- **Rapport de ticket** (ajouter une colonne pour accéder à cette table si nécessaire)

Les clients externes peuvent consulter une liste de tickets à partir du portail client. Pour les utilisateurs externes ayant les rôles sn_customerservice.customer ou sn_customerservice.customer_admin, la liste de tickets affiche un sous-ensemble d'informations sur les tickets, y compris :

- **Numéro**
- **Description courte**
- **Produit**
- **Priorité**
- **État**
- **Mises à jour**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les utilisateurs externes ayant les rôles sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin, la colonne **Compte** est également affichée.

Tickets affichés dans la liste Tickets par rôle d'utilisateur

les tickets inclus dans la liste Tickets sont déterminés par le rôle d'utilisateur.

Interne et externe pour la liste de tickets

Rôle d'utilisateur	Tickets inclus dans la liste de tickets
Rôles internes	
sn_customerservice.customer_admin	Tous les tickets
sn_customerservice_manager	Tous les tickets
sn_customerservice_agent	Tous les tickets
Rôles externes	
sn_customerservice.customer_admin	• Tickets créés pour le compte de l'administrateur des clients • Tickets créés par les contacts ayant une relation de contact avec le compte de l'administrateur des clients **Remarque :** une relation de contact permet à un contact disposant du rôle client ou administrateur des clients de gérer le compte pour lequel la relation de contact a été établie.
sn_customerservice.customer	• Tickets créés par le client • Tickets créés par un agent pour le client
sn_customerservice.partner_admin	• Tickets créés par le partenaire : ◦ Pour son propre compte ◦ Pour un compte client • Tickets créés pour le compte de l'administrateur des partenaires
sn_customerservice.partner	• Tickets créés par le partenaire • Tickets créés par un agent pour le partenaire • Tickets créés pour le même compte • Tickets créés à partir d'un compte partenaire

Référence Engagement Messenger

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de la fonctionnalité Message d'accueil

Comprenez la configuration de la fonctionnalité Message d’accueil dans le Engagement Messenger pour configurer les valeurs de champ.

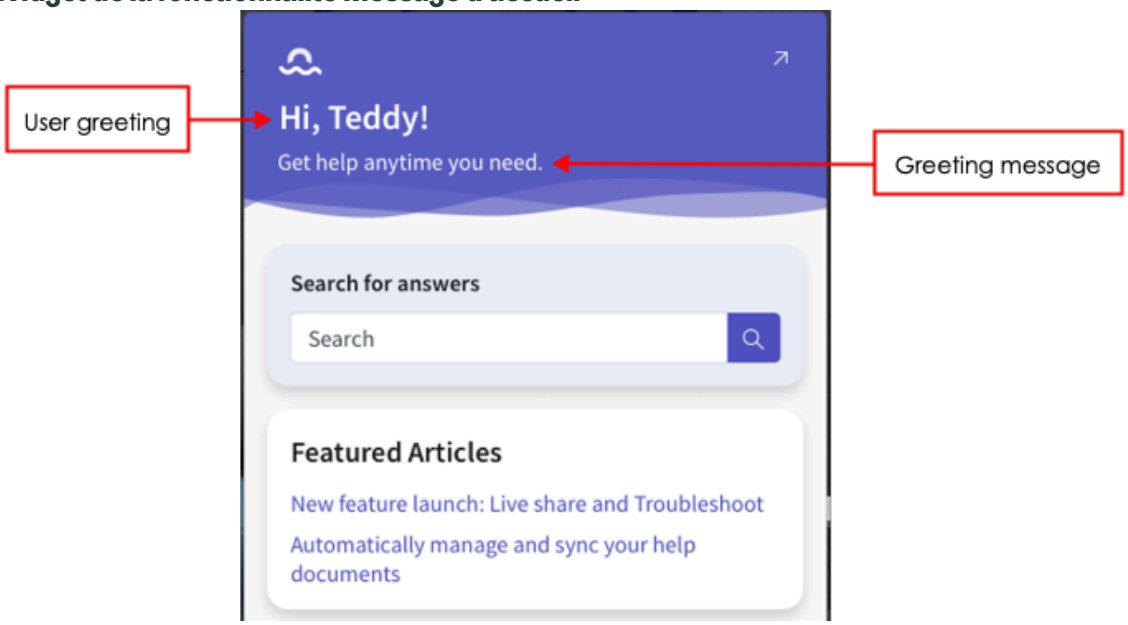
Formulaire de configuration de la fonctionnalité Message d'accueil

Champ	Description
Activer pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.
Message d'accueil de l'utilisateur non authentifié	Texte qui s'affiche dans l'en-tête de la page d'accueil de la messagerie pour accueillir un utilisateur invité. Par exemple, Bonjour !
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.
Message d'accueil de l'utilisateur authentifié	Texte qui s'affiche dans l'en-tête de la page d'accueil de la messagerie pour accueillir un utilisateur qui se connecte au site Web. Ce champ est défini automatiquement sur **Bonjour, <utilisateur> !**, où <utilisateur> indique le nom de l'utilisateur qui s'est connecté. Les autres variables que vous pouvez utiliser avec <user> sont les suivantes : • <title> qui indique la salutation telle que M., Mme, ou Dr, suivant les détails de la table Utilisateurs [sys_user]. • <part_of_day> qui affiche le message d'accueil en fonction du moment de la journée dans la région de l'utilisateur. Par exemple, Bonjour ou Bonsoir.
Message d'accueil	Ligne de base pour le message d'accueil de l'utilisateur sur l'en-tête de la page d'accueil de la messagerie. [[URL|Texte d’affichage]] indique le format pour définir l’URL et le texte d’affichage. Par exemple, [[https://www.example.com|Exemple]]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de la fonctionnalité Message d'accueil



Configuration de la fonctionnalité Connaissances

Comprendre la configuration et les listes connexes de la fonctionnalité Connaissances dans Engagement Messenger pour configurer les valeurs de champ.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Connaissances

Champ	Description
Afficher les articles par	Catégorie d'article qui est affichée sur la page d'accueil de la messagerie. Vous pouvez sélectionner l'une des catégories suivantes : • Articles présentés : les articles qui sont basés sur les mots clés associés aux articles. Pour plus d'informations sur l'affichage des articles dans la section Contenu proposé, voir Ajouter un article de la base de connaissances au contenu proposé . • Articles les plus consultés : les articles qui ont été le plus vus parmi les articles de votre base de connaissances. Les articles affichés dans la messagerie proviennent des bases de connaissances que vous ajoutez au champ **Bases de connaissances**.
Nombre d'articles	Nombre d'articles affichés sur la page d'accueil de la messagerie.

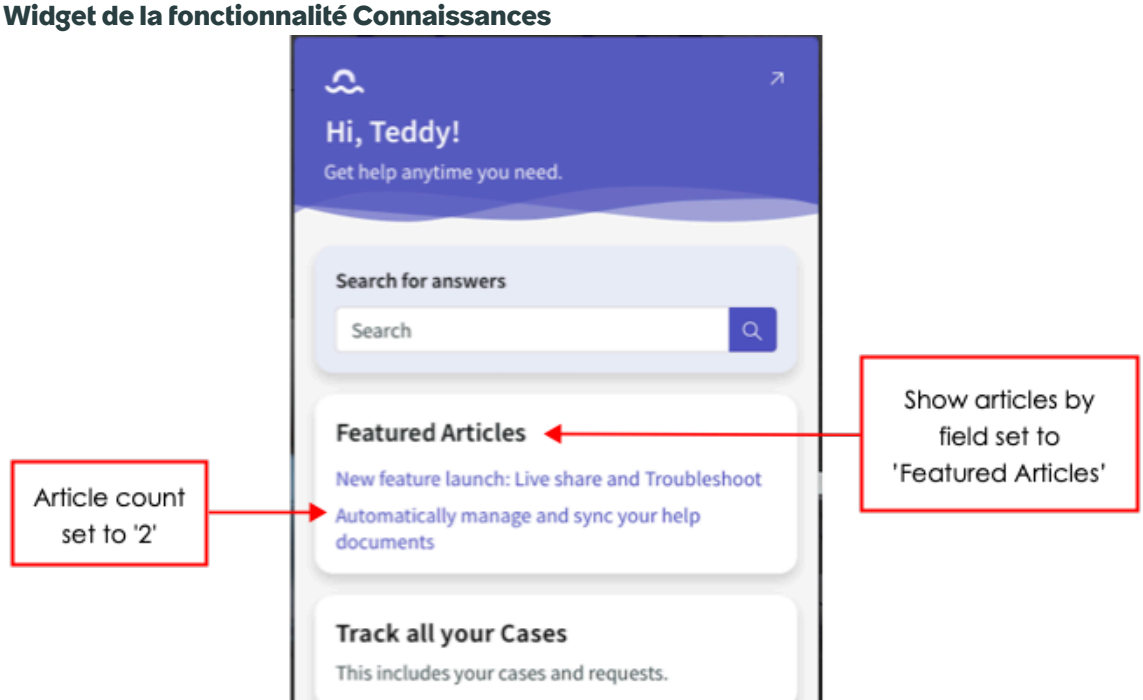
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Connaissances (suite)

Champ	Description
	Les articles sont affichés en fonction de l'option que vous sélectionnez dans le champ **Afficher les articles par**.
Bases de connaissances	Liste des bases de connaissances qui sont associées à votre module de messagerie. Utilisez l'option Modifier ( ) et recherchez une base de connaissances pour l'ajouter à votre module de messagerie.
Activer la copie de lien permanent	Option permettant à votre client de copier le lien permanent d'un article de la base de connaissances.

Widget de la fonctionnalité Connaissances



Notez les points suivants lors de la configuration de la fonctionnalité Connaissances sur votre module Engagement Messenger :

- Pour ajouter des bases de connaissances à votre module de messagerie, vérifiez que le rôle de knowledge_admin est affecté manuellement à l'utilisateur disposant Engagement Messenger du rôle administrateur [sn_csm_ec.ec_admin].
- Si la base de connaissances que vous avez ajoutée à Engagement Messenger ne contient pas d'articles, la page d'accueil de l'interface utilisateur de la messagerie n'affiche aucun widget d'article de la base de connaissances, même si vous sélectionnez une valeur pour les champs **Afficher les articles par** et **Nombre d'articles**.

Notez les points suivants concernant l'aperçu en direct de la fonctionnalité Connaissances. Cependant, la fonctionnalité réelle de la fonctionnalité n'est pas affectée lorsqu'elle Engagement Messenger est déployée sur votre site Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La liste des articles qui s'affiche dans l'aperçu en direct de la messagerie dépend de l'accès à l'application que le rôle knowledge_admin a aux articles.

  Si le rôle knowledge_admin n'a pas accès à des articles, aucun contenu n'est affiché dans l'aperçu. Dans ce cas, seul un titre **Articles présentés** ou **Articles les plus consultés** s'affiche.

- La modification de la valeur du champ **Afficher les articles par** actualise uniquement le titre et non le contenu de l'aperçu de la messagerie.

Configuration de la fonctionnalité Rechercher

Comprendre la configuration de la fonctionnalité de recherche dans Engagement Messenger pour configurer les valeurs de champ.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Rechercher

Champ	Description
Message de recherche	Texte utilisé pour le widget de fonctionnalité de recherche dans la messagerie.
Texte d'espace réservé	Texte d'espace réservé qui apparaît dans la zone de recherche.
Activé pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

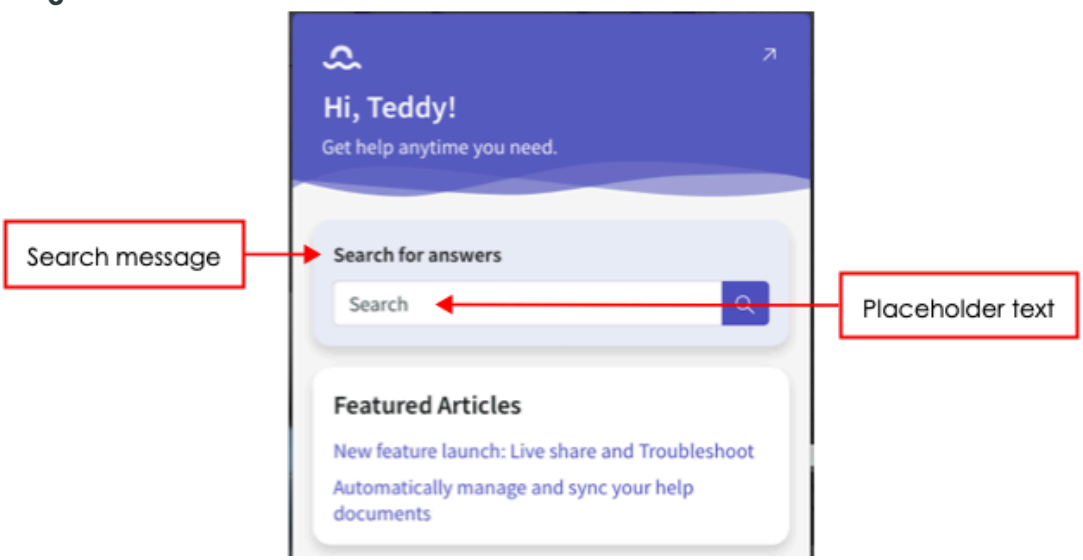
Formulaire de configuration de la fonctionnalité Rechercher (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Vous devez également configurer le widget de recherche de la page d'accueil EC AI, le widget de recherche de suggestion automatique et le widget Assistant de recherche IA pour l'accès public afin d'activer Recherche IA pour les utilisateurs non authentifiés. Pour plus d'informations, consultez Activer AI Search dans Engagement Messenger pour les utilisateurs non authentifiés. • À partir de la Vancouver version, le client de messagerie instantanée était activé par défaut uniquement pour les utilisateurs authentifiés. Pour activer le client de messagerie instantanée afin que les utilisateurs non authentifiés puissent accéder Agent virtuel à la messagerie instantanée et Agent actif à la messagerie instantanée, vous devez activer les pages et *sn_va_web_client_app_embed* pour qu'elles *$sn-va-web-client-app* soient accessibles au public. Pour plus d'informations, consultez Make UI pages public or private .
Activé pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.
Application de recherche	Application utilisée pour alimenter la fonctionnalité de recherche dans Engagement Messenger. Ce champ est défini automatiquement sur **Configuration d'AI Search pour Engagement Messenger**. Pour configurer la nouvelle application de recherche, accédez à **Engagement Messenger** > **Modules** > **Administration** > **Rechercher des applications**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de la fonctionnalité Rechercher



Outre la configuration de ces champs pour Engagement Messenger, vous devez configurer AI Search dans votre instance ServiceNow, puis activer les widgets Recherche de suggestion automatique et AI Search Assist afin que les utilisateurs non authentifiés puissent utiliser la fonctionnalité AI Search à partir de Engagement Messenger.

Pour plus d'informations sur l'activation des widgets Recherche de suggestion automatique et Assistant de recherche IA pour Engagement Messenger, voir Activation de Recherche IA dans les portails Customer Service et Consumer Service pour les utilisateurs non authentifiés.

Pour plus d'informations sur la configuration, consultez Configuration de Recherche IARecherche IA .

Pour plus d'informations sur la disponibilité de Recherche IA dans votre instance, consultez l'article Disponibilité d'AI Search [KB0867751] .

Remarque :

- Dans le navigateur Firefox, Recherche IA les résultats ne sont pas affichés sur la page d'accueil Engagement Messenger .
- Si Recherche IA n'est pas activé :
  - La fonctionnalité de recherche ne sera pas disponible pour les utilisateurs si le module de messagerie est créé à la version 5.6 ou après.
  - La recherche Zing est utilisée pour les modules de messagerie créés avant la version 5.6.

Configuration de la fonctionnalité Gestion des tickets

Comprendre la configuration de la fonctionnalité Tickets dans Engagement Messenger pour configurer les valeurs de champ.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Tickets

Champ	Description
Texte de titre	Titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie.

Traduction automatique

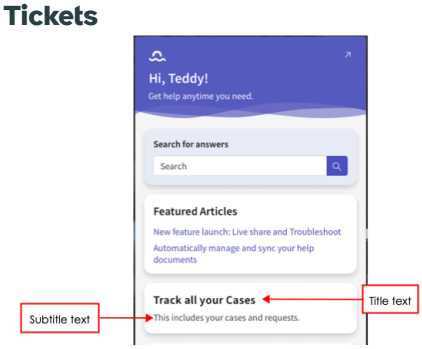
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Tickets (suite)

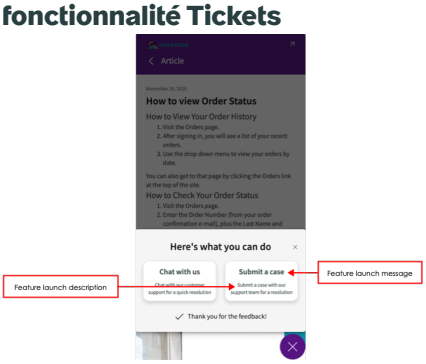
Champ	Description
Texte de sous-titre	Description de ce widget de fonctionnalité dans la messagerie.
Message de lancement de la fonctionnalité	Texte pour le widget lanceur du formulaire Ticket dans la messagerie. Par exemple, si un utilisateur commente qu'un article de la base de connaissances n'a pas été utile, la messagerie affiche un widget pour créer un ticket. Cliquer sur ce widget lance un formulaire de ticket que l'utilisateur doit remplir et soumettre.
Description du lanceur de la fonctionnalité	Description pour le widget lanceur du formulaire Ticket dans la messagerie.

Remarque :
La fonctionnalité Ticket n’est pas disponible pour les utilisateurs invités.

Widget de la fonctionnalité Tickets



Widget lanceur de la fonctionnalité Tickets



Configuration de la fonctionnalité Catalogue

Comprendre la configuration de la fonctionnalité Catalogue dans Engagement Messenger pour configurer les valeurs de champ.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Catalogue

Champ	Description
Texte de titre	Titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie.
Texte de sous-titre	Description de ce widget de fonctionnalité dans la messagerie.
Catalogues	Liste des catalogues associés à votre module de messagerie.

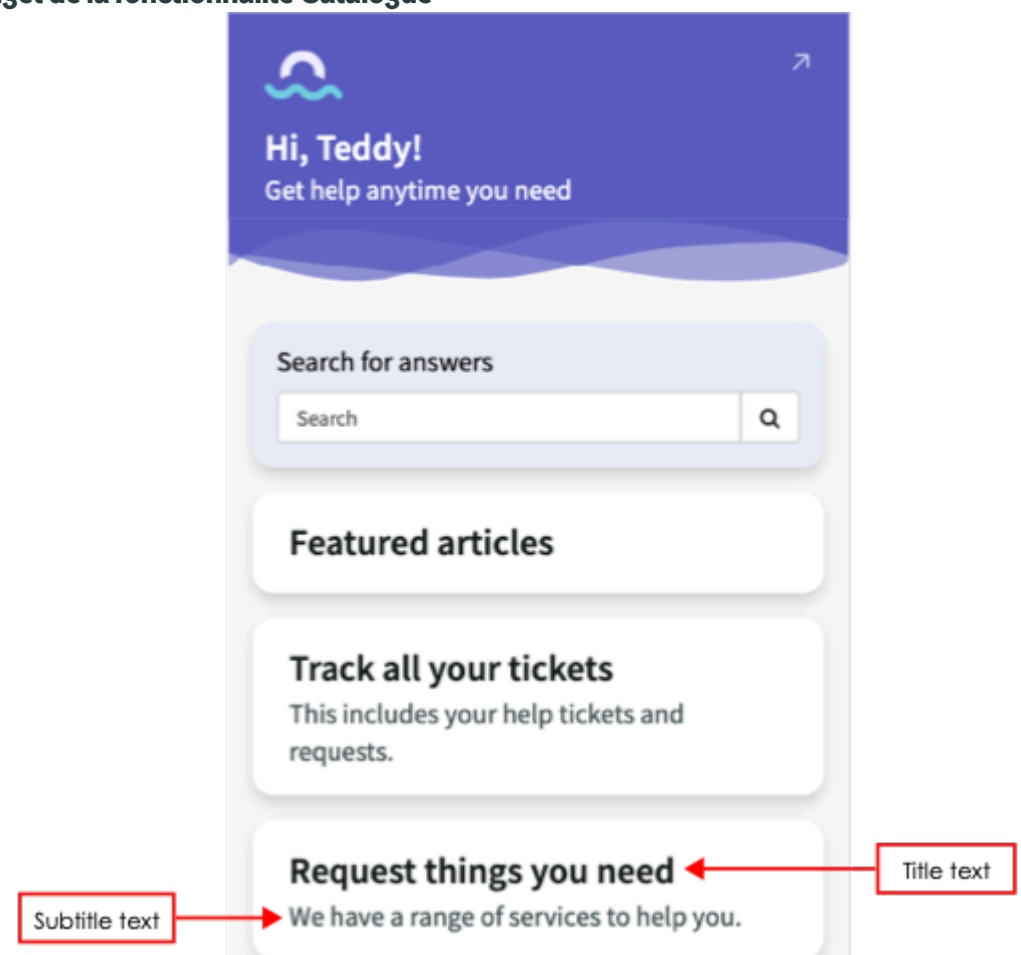
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Catalogue (suite)

Champ	Description
	Utilisez l'option Modifier (icône 🔒) et recherchez un catalogue à ajouter à votre messagerie.

Widget de la fonctionnalité Catalogue



Remarque :
Lorsque vous mettez à niveau Engagement Messenger l'application de la version 1.0.0 vers une version plus récente, la fonctionnalité Catalogue est désactivée pour tous les modules de messagerie existants. Toutefois, les résultats d'AI Search de la page d'accueil de Engagement Messenger affichent quand même des catalogues aux utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez l'article Problèmes connus dans Engagement Messenger [KB0952509] .

Configuration de la fonctionnalité Service sur site

Comprenez la configuration de la fonctionnalité de service sur site dans Engagement Messenger le module pour configurer les valeurs.

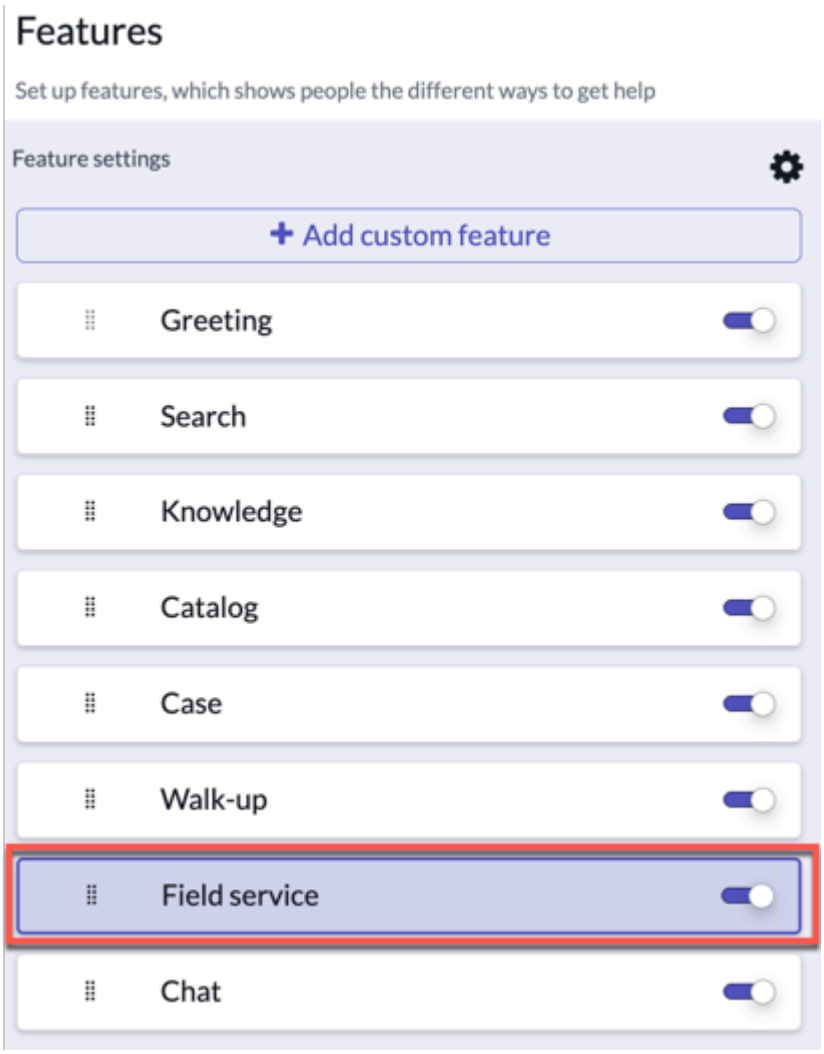
Pour activer la fonctionnalité Service sur site, assurez-vous d'activer le module d'extension Field Service Management - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) dans votre instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois le module d'extension actif, accédez à la section Fonctionnalités de la vue de configuration guidée de votre module Engagement Messenger et activez la fonctionnalité Service sur site.

Fonctionnalités du service sur site



Champs de configuration de la fonctionnalité Service sur site

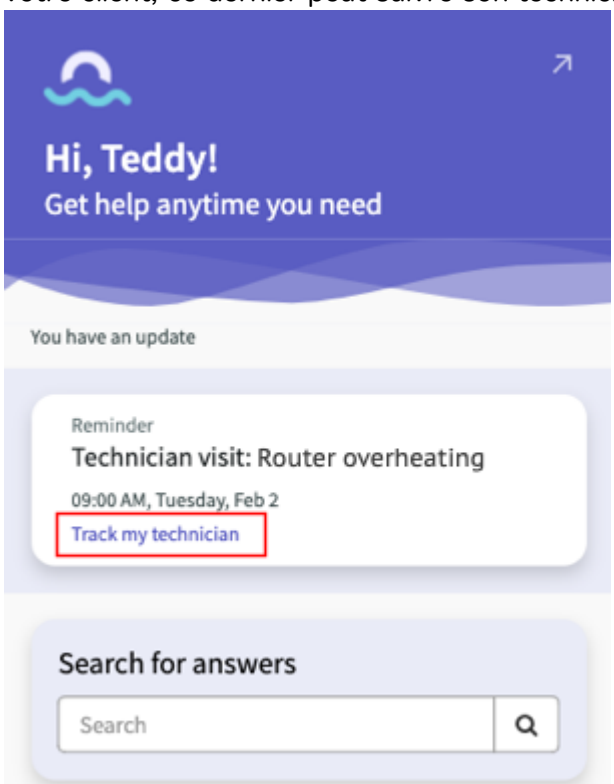
Champ	Description
Texte de titre	Titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie.
Texte de sous-titre	Description de ce widget de fonctionnalité dans la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activation du suivi du technicien à partir de Engagement Messenger

Lorsqu'un technicien est affecté pour résoudre la demande de service sur site de votre client, ce dernier peut suivre son technicien à partir de Engagement Messenger.



Pour activer cette fonctionnalité, assurez-vous de répondre aux critères suivants :

- Activez le module d'extension Field Service Management - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience).
- dans la table sys_user, activez le champ **Géolocalisation suivie** pour tous vos agents de service sur site qui seront affectés aux commandes de travaux de clients.

  Pour plus d'informations, voir Suivi de l'emplacement .

Configurer la fonctionnalité Visite

Comprendre la configuration de la fonctionnalité Visite dans Engagement Messenger le module pour configurer les valeurs de champ.

Pour activer la fonctionnalité de visite pour vos clients, assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants dans votre instance ServiceNow :

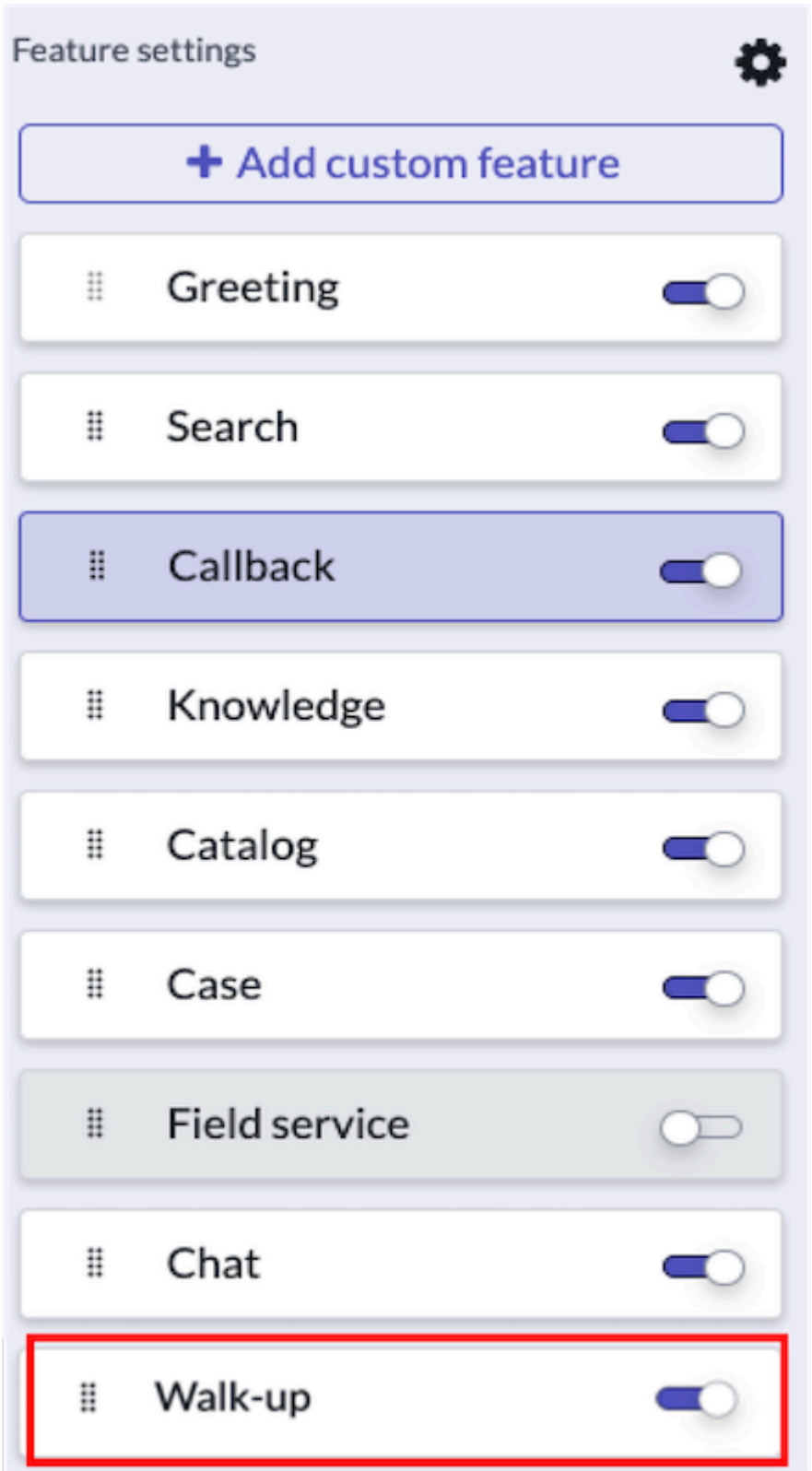
- Module d'extension Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) pour les utilisateurs authentifiés
- Module d'extension Guest Walk-Up Experience for Customer Service (sn_guest_walkup_cs) pour les utilisateurs non authentifiés

Une fois le module d'extension actif, accédez à la section Fonctionnalités de la vue de configuration guidée de votre module Engagement Messenger et activez la fonctionnalité Service sur site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité de visite



Champs de la configuration de la fonctionnalité Visite

Champ	Description
Texte de titre	Titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la configuration de la fonctionnalité Visite (suite)

Champ	Description
Texte de sous-titre	Description de ce widget de fonctionnalité dans la messagerie.
Activer pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer la fonctionnalité de visite pour les utilisateurs invités qui visitent le site web qui héberge la messagerie.
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer la fonctionnalité de visite pour les utilisateurs qui se connectent au site web qui héberge la messagerie.

Cliquez sur **Configurer la visite ici** pour configurer les détails de vos centres d'assistance client. Pour plus d'informations, consultez Configurer les emplacements de Walk-up Experience.

Champs de formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée

Description des champs du formulaire Configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée

Champ	Description
Texte de titre	Titre du widget de fonctionnalité de messagerie instantanée sur la page d'accueil de la messagerie. Le titre par défaut est Converser avec un agent.
Rubrique de messagerie instantanée de référence	La rubrique qui active la messagerie instantanée contextuelle pour un ticket ou une commande de travaux. Ce champ est automatiquement défini sur **Aide contextuelle EC**.
Message indiquant quand la messagerie instantanée est hors ligne	Message qui s'affiche sur une messagerie lorsqu'un agent est hors ligne et Agent virtuel n'est pas configuré. Le message par défaut est Notre support client est hors ligne.
Activé pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer la fonctionnalité En direct et Agent virtuel de chat pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

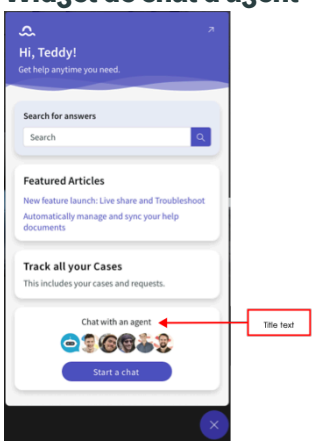
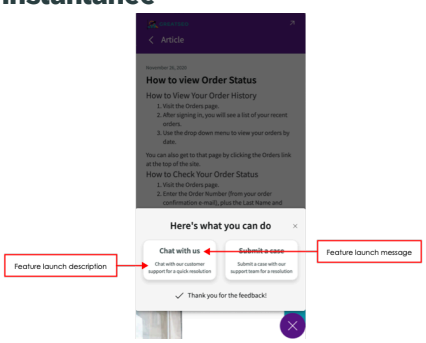
Formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée (suite)

Champ	Description
	Remarque : À partir de la Vancouver version, le client de messagerie instantanée était activé par défaut uniquement pour les utilisateurs authentifiés. Pour activer le client de messagerie instantanée afin que les utilisateurs non authentifiés puissent accéder Agent virtuel à la messagerie instantanée et Agent actif à la messagerie instantanée, vous devez activer les pages et *sn_va_web_client_app_embed* pour qu'elles *$sn-va-web-client-app* soient accessibles au public. Pour plus d'informations, consultez Make UI pages public or private .
Activé pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer la fonctionnalité En direct et Agent virtuel de chat pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.
Messagerie de lancement de la fonctionnalité	
Message de lancement de la fonctionnalité	Titre d'une carte de messagerie instantanée lorsqu'elle est lancée à partir d'une fonctionnalité de messagerie instantanée.
Description du lanceur de la fonctionnalité	Description d'un lanceur de messagerie instantanée qui se trouve dans un message de lancement de fonctionnalité.
Paramètres globaux de la messagerie instantanée	
Changer le mode par défaut pour la messagerie instantanée	Détermine le mode par défaut pour la messagerie instantanée, soit de manière synchrone (Messagerie instantanée) soit de manière asynchrone (Messagerie). Pour en savoir plus sur le mode de messagerie instantanée par défaut, reportez-vous à la section Changer le mode de messagerie instantanée par défaut pour la fonctionnalité de messagerie instantanée.
Configurer des options de messagerie instantanée avancées	Détermine les options de messagerie instantanée pour la gestion des différentes fonctionnalités de conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée (suite)

Champ	Description
	Pour plus d'informations, consultez Formulaire de configuration de configuration de la messagerie instantanée.
Notifications par e-mail de messages non lus	Détermine les paramètres d'e-mail pour l'envoi de résumés d'e-mails pour les messages non lus. Pour plus d'informations sur l'activation des notifications par e-mail pour une durée spécifiée, consultezConfigurer les notifications par e-mail pour les messages de messagerie instantanée non lus. **Remarque :** La couleur verte à côté de **État** indique que la notification par e-mail est activée.
Widget de chat d'agent 	**Widget lanceur de la fonctionnalité Messagerie instantanée** 

Formulaire Configuration de la fonctionnalité de rappel

Description des champs du formulaire Configuration de la fonctionnalité de rappel.

- Pour en savoir plus sur la configuration Rappel omnicanalGestion du service client (CSM)de , reportez-vous à la sectionConfigurer Rappel omnicanal pour Gestion du service client
- Pour plus d'informations sur la gestion d'un rappel d'un agent à l'aide Engagement Messengerde , voir Travailler avec des demandes de rappel à l'aide de Engagement Messenger

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de la fonctionnalité de rappel

Champ	Description
Choisir comment afficher la carte	Type d'affichage de la carte de fonctionnalité sur la page d'accueil de la messagerie. Les options disponibles sont les suivantes : • **Utiliser une image dans une carte** : affiche une carte de fonctionnalité sous la forme d'une image interactive. • **Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte** : affiche un texte de titre et de sous-titre comme carte de fonctionnalité d'affichage
Image	Image qui apparaît sous forme de carte de fonctionnalité sur la page d'accueil de la messagerie et qui dispose d'un lien intégré vers le portail ou le catalogue. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Utiliser une image dans une carte** est sélectionnée dans le champ **Choisir comment afficher la carte** .
Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte	• **Texte de titre :** titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie. • **Texte de sous-titre** : description du widget de fonctionnalité dans la messagerie. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte** est sélectionnée dans le champ **Choisir comment afficher la carte** .
Type de page	La page du portail qui s'ouvre dans la messagerie lorsque l'utilisateur clique sur la carte de fonctionnalité. Par défaut `em_show_callback` , il est défini sur une page de portail. Pour plus d'informations, consultez Exigences relatives à l'intégration de pages de portail dans Engagement Messenger .
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer la fonctionnalité de rappel pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la fonctionnalité Cartes configurables

La fonctionnalité Cartes configurables vous permet d'ajouter et de personnaliser les fonctionnalités Engagement Messenger qui ne sont pas disponibles par défaut.

Afficher une page de portail ou un formulaire de configuration d'élément de catalogue

Champ	Description
Choisir comment afficher la carte	Type d'affichage de la carte de fonctionnalité sur la page d'accueil de la messagerie. Les options disponibles sont les suivantes : • **Utiliser une image dans une carte** : affiche une carte de fonctionnalité sous la forme d'une image interactive. • **Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte** : affiche un texte de titre et de sous-titre comme carte de fonctionnalité d'affichage
Image	Image qui apparaît sous forme de carte de fonctionnalité sur la page d'accueil de la messagerie et qui dispose d'un lien intégré vers le portail ou le catalogue. Les exigences d'utilisation d'images sont les suivantes : • Les formats pris en charge sont .jpg, .png, .bmp et .gif. • Les dimensions sont un minimum de 120x370px et un maximum de 250x370px. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Utiliser une image dans une carte** est sélectionnée dans le champ **Choisir comment afficher la carte** .
Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte	• **Texte de titre :** titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie. • **Texte de sous-titre** : description du widget de fonctionnalité dans la messagerie. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte** est sélectionnée dans le champ **Choisir comment afficher la carte** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une page de portail ou un formulaire de configuration d'élément de catalogue (suite)

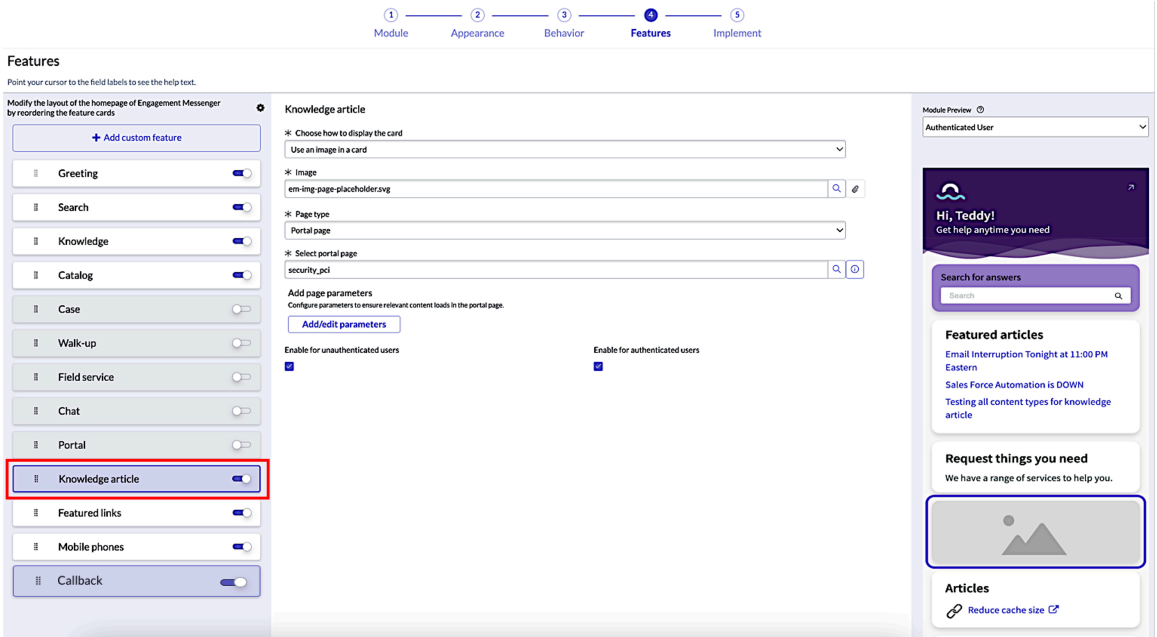
Champ	Description
Type de page	Type de page qui s'ouvre lorsque l'utilisateur clique sur la carte de fonctionnalité. • **Élément de catalogue** : l'élément de catalogue qui s'ouvre dans la messagerie lorsque l'utilisateur clique sur la carte de fonctionnalité. • **Page du portail** : page du portail qui s'ouvre dans la messagerie lorsque l'utilisateur clique sur la carte de fonctionnalité. Vous pouvez configurer des paramètres supplémentaires afin de charger du contenu spécifique à partir de la page du portail. Pour plus d'informations sur l'intégration des pages du portail sur Engagement Messenger, consultez Exigences pour intégrer des pages du portail dans Engagement Messenger .
Activer pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.

Remarque :
Engagement Messenger honore les autorisations d'accès définies pour la page du portail ou l'élément de catalogue. Si les utilisateurs n'y ont pas accès, la carte de fonctionnalité n'apparaîtra pas sur la messagerie.

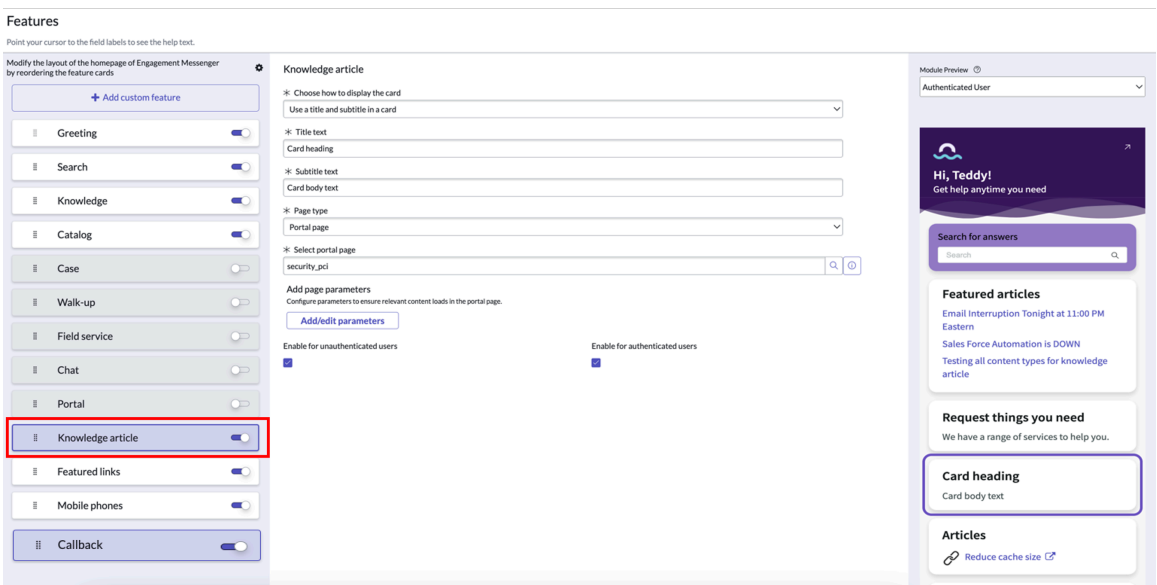
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser une image dans une carte



Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte



Traduction automatique

Afficher les liens vers les sites web connexes formulaire de configuration

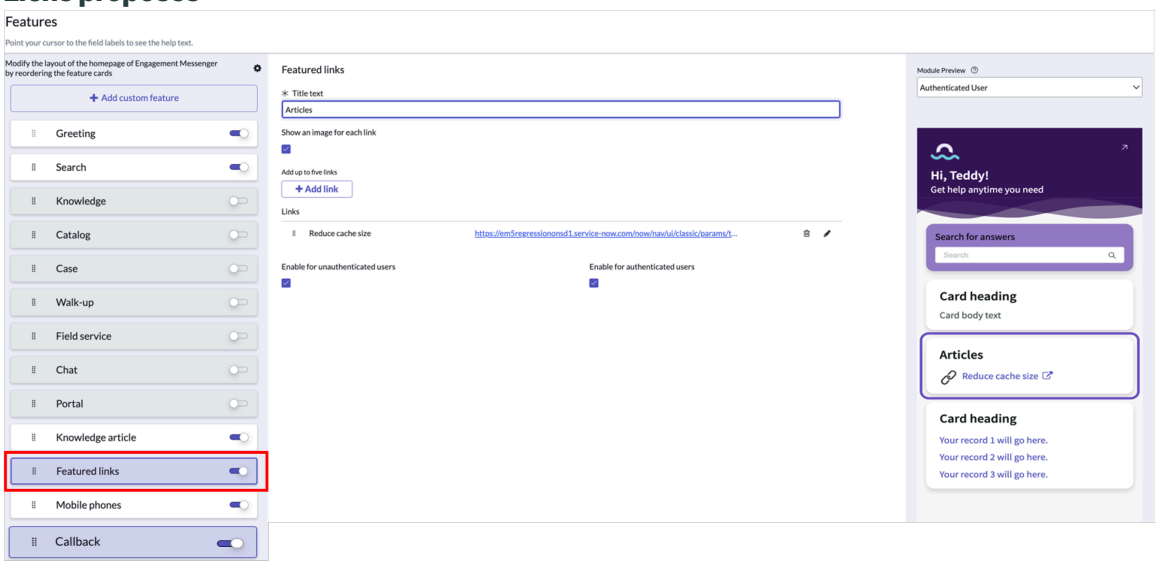
Champ	Description
Texte de titre	Titre de la carte de fonctionnalité dans la messagerie.
Afficher une image pour chaque lien	Option d'affichage d'une image accompagnée d'un lien sur la page d'accueil de la messagerie.
Ajouter jusqu'à cinq liens	Affiche les liens vers des sites Web externes sur la page d'accueil de la messagerie. **Remarque :** Vous pouvez ajouter un maximum de cinq liens.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les liens vers les sites web connexes formulaire de configuration (suite)

Champ	Description
Activer pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.

Liens proposés



Afficher les enregistrements à partir de n'importe quel champ de formulaire de table

Champ	Description
Choisir un moyen d'afficher les enregistrements	Détermine l'apparence des enregistrements sur la messagerie. • **Chaque enregistrement s'affiche sous la forme d'un lien** : affiche un titre et une liste des enregistrements de la table sélectionnée sur la page d'accueil de la messagerie. Il affiche jusqu'à cinq enregistrements sur l'écran d'accueil de la messagerie. • **Chaque enregistrement s'affiche sous la forme d'une carte** : affiche une carte de fonctionnalité par laquelle les utilisateurs peuvent accéder aux données à partir de la table sélectionnée.
Activer pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les enregistrements à partir de n'importe quel champ de formulaire de table (suite)

Champ	Description
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.
Page d'accueil	
Texte de titre	Titre de la carte de fonctionnalité affiché dans la messagerie.
Texte de sous-titre	Description de la carte de fonctionnalité affichée dans la messagerie.
Afficher les enregistrements	
Choisir une table	Détermine la table à partir de laquelle la carte affiche les enregistrements, soit sur votre ServiceNow instance, soit à partir d'une source tierce distante.
Nombre d'enregistrements à afficher	Le nombre total d'enregistrements à afficher sous forme de liens sur la page d'accueil de la messagerie. La valeur maximale est cinq. **Remarque :** Ce champ s'applique uniquement lorsque **Chaque enregistrement s'affiche sous forme de lien** est sélectionné dans le champ **Choisir un moyen d'afficher les enregistrements** .
Titre de la page	Titre de la page de messagerie qui s'affiche lorsque l'utilisateur clique sur une carte de fonctionnalité personnalisée. **Remarque :** Ce champ s'applique uniquement lorsque **Chaque enregistrement s'affiche sous forme de carte** est sélectionné dans le champ **Choisir un moyen d'afficher les enregistrements** .
Champ d'affichage	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser comme champ d'affichage primaire.
Champ de détails	Les champs à afficher sur la carte qui représentent vos données. Vous pouvez sélectionner jusqu'à quatre champs détaillés.

Traduction automatique

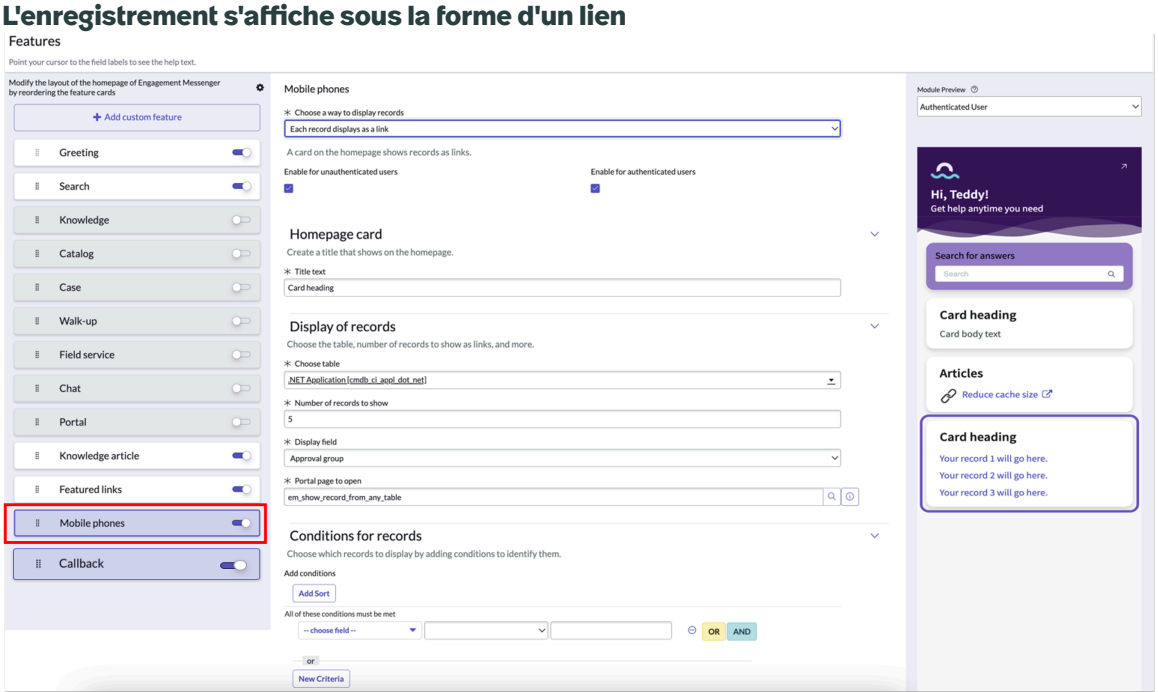
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les enregistrements à partir de n'importe quel champ de formulaire de table (suite)

Champ	Description
	Remarque : Applicable uniquement lorsque **Chaque enregistrement s'affiche sous forme de carte** est sélectionné dans le champ **Choisir un moyen d'afficher les enregistrements** .
Page du portail à ouvrir	Page du portail qui s'affiche lorsque l'utilisateur sélectionne un lien ou une carte.
Condition pour les enregistrements	Condition qui restreint les enregistrements qui apparaissent dans une liste dans la messagerie.

Remarque :
Engagement Messenger honore les règles de contrôle d'accès (ACL) définies pour toutes les tables de votre ServiceNow instance. Si les utilisateurs n'y ont pas accès, la carte de fonctionnalité n'apparaît pas sur la messagerie.

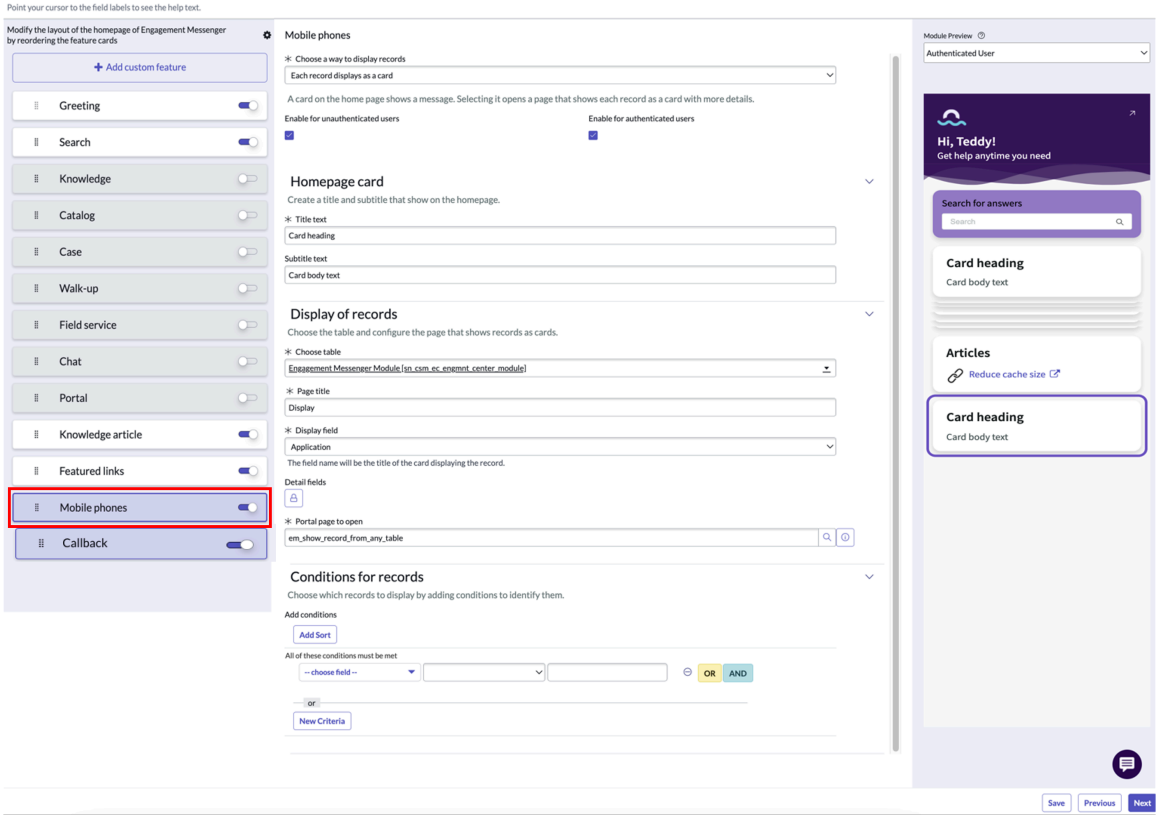
L'enregistrement s'affiche sous la forme d'un lien



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'enregistrement s'affiche sous la forme d'une carte



Formulaire de configuration de configuration de la messagerie instantanée

Description des champs du formulaire Configuration de la messagerie instantanée.

Formulaire de configuration de configuration de la messagerie instantanée

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de la Agent actif messagerie instantanée. Le nom par défaut est Configuration de la messagerie instantanée.
Messagerie instantanée activée	Option permettant d'activer la messagerie instantanée en direct.
Autoriser le téléchargement de la transcription	Option qui permet de télécharger une transcription de la conversation.
Afficher les noms et les avatars des agents	Option permettant d'afficher les noms et les avatars des agents dans le client lorsqu'un Messagerie instantanée d'agent agent actif entre, transfère ou quitte une messagerie instantanée.
Activer les notifications pour tous les utilisateurs	Option permettant d'activer la remise des notifications.
Chuchotage	Option d'activation Chuchotage, qui permet aux agents d'envoyer des messages aux superviseurs sans que le demandeur ne le sache. Pour plus d'informations, consultez Agent Whisper.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de configuration de la messagerie instantanée (suite)

Champ	Description
Emoji activé	Option permettant d'inclure des emojis dans Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, voir Utilisation des emojis dans la Messagerie instantanée d'agent.
Message signalant qu'aucun agent n'est disponible	Message qui s'affiche lorsqu'un agent actif n'est pas disponible. Le message par défaut est qu'il n'y a aucun agent disponible pour l'instant. Veuillez réessayer ultérieurement.
Demande	L'application qui contient cet enregistrement de configuration. Ce champ est automatiquement défini sur Global.
État en attente de messagerie instantanée	Affiche le temps Agent actif d'attente pour le support dans le menu de messagerie instantanée si le **délai d'attente** a été sélectionné.

Bibliothèque de widgets du portail configurable

La bibliothèque de widgets du portail configurable est une collection de widgets prédéfinis et réutilisables qui vous permet de configurer la page d'accueil du portail.

Widgets du portail configurables

Widget	Description
Widget d'en-tête Polaris du portail	Affichez les fonctionnalités et les pages clés d'accès depuis n'importe quel endroit du portail. Il affiche le logo, la recherche, le profil et d'autres éléments au niveau 1 de l'en-tête, ainsi que les éléments de menu au niveau 2 de l'en-tête. L'apparence des éléments de menu au niveau 2 de l'en-tête est déterminée par le widget Méga menu du portail sélectionné.
Widget Méga menu du portail	Menu de l'en-tête de la page d'accueil du portail permettant de naviguer vers différentes pages. Il affiche les rubriques sous forme de menu organisées hiérarchiquement.
Widget de taxonomie de parcours du portail	Affichez les rubriques de taxonomie ainsi que les articles et les éléments de catalogue qui leur sont associés.
Widget de bannière du portail	Bannière permettant d'afficher les annonces, les points forts d'un nouveau produit ou d'une fonctionnalité et les informations importantes en haut de la page.
Widget de carrousel de bannière du portail	Affiche plusieurs bannières dans un carrousel pour afficher des informations sur plusieurs annonces, fonctionnalités et produits.
Widget Liens rapides du portail	Affichez différents liens pour un accès rapide, notamment des liens vers un article de la base de connaissances, un élément de catalogue, une page personnalisée ou une URL externe. Vous pouvez également sélectionner différentes mises en page pour les cartes de liens rapides.
Widget de liens rapides de la base de connaissances du portail	Affichez une liste d'articles pour un accès rapide. Les articles peuvent être sélectionnés en fonction des articles proposés, des articles les plus consultés et d'autres critères ou peuvent être sélectionnés manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets du portail configurables (suite)

Widget	Description
Widget Liens rapides du catalogue du portail	Affiche les éléments de catalogue pour les éléments de demande importants en fonction des critères.
Widget de cartes de tickets du portail	Affiche les enregistrements de tickets en fonction des critères de filtre. Vous pouvez afficher les détails du ticket tels que l'état, la mise à jour, la date et plus encore au format de carte.
Widget Liste des données du portail	Affiche une liste de tickets, de rendez-vous, de commandes de travaux ou d'autres enregistrements de n'importe quelle ServiceNow table sous forme de liste ou de carte.
Widget FAQ du portail	Affiche une liste des articles fréquemment posés à partir d'une table de connaissances sélectionnée qui sont classés en fonction de la catégorie de l'article de la base de connaissances ou du produit connexe.
Widget de pied de page Polaris du portail	Affichez des informations importantes au bas de chaque page. Les informations comprennent des informations sur l'entreprise et le logo, des liens vers le site, des liens externes et des liens vers les médias sociaux.
Widget d'objet du portail	Affichez les informations clés d'un enregistrement à partir des tables disponibles sur ServiceNow® la table. Vos utilisateurs peuvent également effectuer des actions connexes sur l'enregistrement sélectionné.
Widget de rubrique de taxonomie du portail	Affiche des rubriques sous forme de cartes sur votre page de portail, permettant à vos utilisateurs d'accéder aux articles de la base de connaissances et aux éléments de catalogue liés à une rubrique affichée sur votre portail dans un widget de navigation dans la taxonomie du portail.

Options d'instance des widgets du portail configurables

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les options d'instance pour tous les widgets du portail configurable.

Portail Parcourir le formulaire d'options d'instance de widget de taxonomie

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget de taxonomie de navigation du portail sur le portail.

Champs Comportement du formulaire Instance

Options d'instance	Description
Enregistrements par vue	Nombre d'éléments de catalogue et d'articles de la base de connaissances à afficher par défaut sur le widget. La valeur par défaut est de 10.
Glyphe pour les cartes d'article	Le glyphe à apparaître sur les cartes, qui est choisi parmi un ensemble de glyphes prédéfinis.
Afficher l'auteur	Option permettant d'afficher le nom de l'auteur.
Afficher le nombre de vues	Option permettant d'afficher le nombre total de vues d'un article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement du formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
Afficher la dernière mise à jour	Option permettant d'afficher la date des dernières modifications apportées à un article.
Afficher l'évaluation	Option permettant d'afficher l'évaluation reçue sur un article. L'apparence de l'évaluation par étoile est définie par la propriété système (*glide.knowman.show_star_rating*).
Page d'affichage d'article	Page d'article qui s'ouvre lorsque la carte d'article est accessible. Par défaut, ce champ est défini sur la page Vue d'article de la base de connaissances (kb_article_view).
Style d'affichage de la carte de catalogue	Style d'affichage d'une carte de catalogue à l'intérieur du widget. Les choix disponibles sont les suivants : • Icône : image qui s'affiche en regard d'un élément de catalogue. Chaque élément de catalogue peut avoir sa propre image. Cette image est définie par l'entrée de l'élément de catalogue dans la table Élément de catalogue [sc_catalog_item]. • Glyphe : glyphe qui apparaît en regard de tous les éléments de catalogue. Le style d'affichage par défaut est Icône. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le style d'affichage est défini sur Icône.
Glyphe pour les éléments de catalogue	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un symbole pour les éléments de catalogue. **Remarque :** La valeur de ce champ n'est utilisée que lorsque Glyphe est sélectionné dans le champ **Style d'affichage** de la carte de catalogue.
Page d'élément de catalogue	Page Élément de catalogue qui s'ouvre lorsque l'élément de catalogue est accessible. Par défaut, ce champ est défini sur la table Élément de catalogue [sc_cat_item].
Afficher l'icône des rubriques	Option permettant d'afficher une icône pour les rubriques de taxonomie.

Information associée

Widget de taxonomie de parcours du portail

Ajouter et configurer le widget Parcourir la taxonomie du portail

Formulaire Options d'instance de widget de bannière du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Bannière du portail sur une page du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget de bannière du portail pour accueillir un utilisateur qui se connecte au site web. Le texte par défaut est Bannière de la page d'accueil. Le champ d'en-tête prend en charge les variables d'espace réservé telles que <user>, <title>, et <part_of_day>. Par exemple, vous pouvez afficher un titre de bannière tel que Bonjour M. Luddy ! Bonjour. • <user> : nom de l'utilisateur connecté. • <title>: salutation de l'utilisateur connecté. Le champ <title> Les détails des variables sont récupérés à partir de la table Utilisateur [sys_user]. • <part_of_day> : affiche le message d'accueil en fonction de la partie de la journée de la région de l'utilisateur. Par exemple, Bonjour ou Bonsoir.
Description	Sous-titre obligatoire qui apparaît sous l'en-tête. La description par défaut est Ceci est une description de la page d'accueil.
Image d'arrière-plan	Image à afficher en arrière-plan sur la bannière. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner des images dans la table Images [db_image] ou y charger une nouvelle image. Pour plus d'informations, consultez Storing images in the database .
Code hexadécimal de la couleur du texte d'en-tête	Couleur du texte d'en-tête au format de code hexadécimal. La valeur par défaut est #FFFFFF (blanc).
Code hexadécimal de couleur du texte de description	Couleur du texte de description au format code hexadécimal. La valeur par défaut est #FFFFFF (blanc).
Alignement	Alignement du contenu de la bannière à l'intérieur du widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Gauche • Centre L'alignement par défaut est Centre. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'alignement est défini sur Gauche.
Afficher la barre de recherche	Option permettant d'afficher la barre de recherche sur le widget Bannière du portail pour rechercher du contenu. **Remarque :** Vous pouvez activer la recherche IA pour un widget de bannière afin d'obtenir des résultats rapides. Pour plus d'informations, consultez Enable and configure AI Search in Service Portal .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance (suite)

Options d'instance	Description
Afficher le bouton primaire	Option permettant d'afficher le bouton primaire sur le widget Bannière du portail.
Étiquette du bouton primaire	Étiquette du bouton primaire.

URL du bouton primaire	URL qui ouvre une page Web interne ou une page de portail dans le même onglet et une page externe ou un portail dans un nouvel onglet. Les deux types d'URL primaires sont :
	• URL absolue : URL complète, y compris son protocole (http ou https). Par exemple :
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• URL relative : URL qui inclut uniquement le chemin d'accès qui vient après le domaine. Par exemple :
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Afficher le bouton secondaire	Option permettant d'afficher un bouton secondaire sur le widget de bannière.
Étiquette du bouton secondaire	Étiquette d'un bouton secondaire.

URL du bouton secondaire	URL qui ouvre une page Web interne ou une page de portail dans le même onglet et une page externe ou un portail dans un nouvel onglet. Les deux types d'URL secondaires sont :
	• URL absolue : URL complète, y compris son protocole (http ou https). Par exemple :
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• URL relative : URL qui inclut uniquement le chemin d'accès qui vient après le domaine. Par exemple :
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Texte d'espace réservé de recherche	Texte d'espace réservé pour l'option de recherche. Le texte par défaut est Rechercher des articles et des éléments de demande.

Champs Comportement du formulaire Instance

Options d'instance	Description
Script de condition des boutons	Script pour afficher ou masquer le bouton primaire ou secondaire. Vous pouvez utiliser le point d'extension scripté pour implémenter le script de condition. Par défaut, le nouveau script affiche les deux boutons et n'inclut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement du formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
	aucune condition. Pour plus d'informations, consultez Fournir des boutons de lien de page Web à afficher sur le widget de bannière du portail.
Espace réservé au widget	Option permettant d'incorporer un widget supplémentaire sur le widget Bannière du portail. Vous pouvez inclure uniquement les widgets de la table Widgets [sp_widget].
Schéma de l'option de widget	Définit les paramètres du widget que vous souhaitez ajouter. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un widget dans le widget de bannière du portail.

Information associée

- Widget de bannière du portail
- Ajouter et configurer le widget de bannière du portail
- Fournir des boutons de lien de page Web à afficher sur le widget de bannière du portail
- Ajouter un widget dans le widget de bannière du portail

Formulaire Options de l'instance de widget de carrousel de bannière du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Carrousel de bannière du portail sur une page du portail.

Champs de données sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Diapositives	Les images qui s'affichent sur le widget choisi parmi un ensemble de diapositives prédéfinies ou de diapositives que vous avez créées. Pour plus d'informations, consultez Créer une diapositive pour le widget de carrousel de bannière du portail.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Couleur du titre	Couleur du titre pour toutes les diapositives de carrousel au format de code hexadécimal. La valeur par défaut est #FFFFFF (blanc).
Alignement	L'alignement du contenu à l'intérieur du widget pour toutes les diapositives sous forme de carrousel. Les options disponibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance (suite)

Options d'instance	Description
	• Gauche • Centre L'alignement par défaut est Gauche. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'alignement est défini sur Gauche.

Information associée

Widget de carrousel de bannière du portail

Ajouter et configurer le widget de carrousel de bannière du portail

Créer une diapositive pour le widget de carrousel de bannière du portail

Formulaire d'options d'instance de widget Cartes de tickets du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Cartes de tickets du portail sur une page de portail.

Champs de données sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Table du ticket	Table à partir de laquelle les enregistrements affichés sous forme de cartes de tickets sur le widget sont sélectionnés. Par défaut, ce champ est défini sur la table Tickets [sn_customerservice_case] et la table étendue est Ticket de réclamation [sn_complaint_case].
Requête	Requête pour filtrer les enregistrements de tickets. La requête par défaut affiche les tickets en attente d'informations ou résolus. **Remarque :** Si aucune requête n'est fournie, tous les enregistrements de tickets sont affichés dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Generate an encoded query string through a filter .
Trier par	Champ de la table Tickets [sn_customerservice_case] qui détermine le champ utilisé pour trier les tickets lorsqu'ils s'affichent sur le widget. La valeur par défaut est Dernière mise à jour.
Ordre de tri	Ordre dans lequel les tickets apparaissent sur le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • z à a • a à z

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de données sur le formulaire d'instance (suite)

Options d'instance	Description
	L'ordre de tri par défaut est de z à a. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'ordre est défini sur z à a.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget de cartes de ticket du portail. Le texte par défaut est Suivre les mises à jour des tickets.
Description	Sous-titre qui apparaît sous l'en-tête.

Champs Comportement du formulaire Instance

Options d'instance	Description
Nombre maximum de tickets à afficher	Nombre de tickets à afficher par défaut sur le widget. La valeur par défaut est de 10.
Titre de la carte	Titre requis du widget Cartes de tickets.
Couleur de surlignage de l'état	Couleur de l'arrière-plan et du texte pour les différents états d'un ticket au format de code hexadécimal.
Style d'affichage de la carte	Affichez le style d'une carte de ticket à l'intérieur du widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Afficher les champs du ticket • Afficher la dernière activité • Titre uniquement Le style d'affichage par défaut est Afficher la dernière activité **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le style d'affichage est défini sur Afficher la dernière activité.
Sélectionner les champs de ticket	Affichez les champs de ticket d'une carte de ticket dans le widget, qui sont choisis parmi un ensemble de champs prédéfinis dans la table Tickets [sn_customerservice_case]. Vous pouvez afficher un maximum de trois champs. Ce champ n'est disponible que lorsque **Afficher les champs du ticket** est sélectionné dans **Style d'affichage de la carte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement du formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
Page de vue de ticket	Page du portail qui affiche les détails d'un enregistrement de ticket lorsque la carte de ticket est accessible. Par défaut, ce champ est défini sur la page Ticket (csm_ticket).
Afficher toutes les pages	Option permettant d'afficher tous les tickets lorsque Afficher **tout** est accessible sur le widget. L'option **Afficher tout** sur le widget Cartes de tickets du portail s'affiche dans les conditions suivantes : • Le nombre de tickets résultant de la requête fournie dans le champ **Requête** est supérieur à la valeur définie dans le champ **Nombre maximal de tickets à afficher** • Une page a été sélectionnée à partir d'un ensemble de pages prédéfinies
Masquer le widget de ticket vide	Option permettant de masquer le widget lorsqu'aucun enregistrement n'est disponible pour l'affichage. Si cette option n'est pas sélectionnée, un widget vide affiche le texte défini dans l'option **Texte d'état vide** .
Texte d'état vide	Le texte affiché dans le widget lorsque le **widget Masquer le ticket vide** n'est pas sélectionné et que le widget n'a aucun enregistrement à afficher. Le texte par défaut est Aucune mise à jour pour le moment.

Information associée

Widget de cartes de tickets du portail

Ajouter et configurer le widget Cartes de tickets du portail

Afficher les valeurs entières de tous les états de tickets

Formulaire Options d'instance de widget Liens rapides du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Liens rapides du portail sur une page du portail.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget Liens rapides du portail. Le texte par défaut est Liens rapides.
Afficher le carrousel	Option permettant de basculer entre la vue carrousel et la vue grille.
Liens rapides	Table à partir de laquelle les éléments de catalogue, les articles de la base de connaissances ou l'URL sont affichés sous forme de liens rapides sur le widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance (suite)

Options d'instance	Description
	Par défaut, ce champ est défini sur la table Liens rapides [sn_ex_sp_quick_link]. Vous pouvez également créer un lien rapide et l'ajouter à la table Liens rapides [sn_ex_sp_quick_link]. Pour plus d'informations, consultez Create a quick link . Vous pouvez afficher les champs de titre, de description brève, d'image d'arrière-plan et d'icône sur la carte dans le widget. Les champs de la table sont les suivants : • Type de contenu : les options sont : article, élément de catalogue, lien externe et page • Contenu : sélectionnez le contenu • Nom de lien rapide • Titre : s'affiche comme titre de la carte de lien rapide • Description brève : s'affiche en tant que description de la carte de lien rapide • Image d'arrière-plan : s'affiche sous forme de carte de lien rapide miniature lorsque le style d'affichage de la carte est miniature • Icône : s'affiche sous forme d'icône sur la carte de lien rapide lorsque le style d'affichage de la carte est icône en haut ou à gauche

Champs Comportement du formulaire Instance

Options d'instance	Description
Style d'affichage de la carte	Affichez le style d'une vignette de carte sur le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Miniature • Icône en haut • Icône à gauche • Texte simple • Mosaïque uniquement Le style d'affichage par défaut est Miniature. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le style est défini sur Miniature.

Information associée

Widget Liens rapides du portail

Ajouter et configurer le widget Liens rapides du portail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail Formulaire d'options d'instance de widget Liens rapides de la base de connaissances

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail sur une page du portail.

Champs de données sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Table de connaissances	Table à partir de laquelle les enregistrements affichés sous forme de carte sur le widget sont sélectionnés. Par défaut, ce champ est défini sur la table Connaissances [kb_knowledge].
Afficher les articles	Affiche les articles de la base de connaissances à partir de la base de connaissances associée. Les options disponibles sont les suivantes : • Sélectionner manuellement : affiche les articles de la base de connaissances choisis dans le champ **Sélectionner manuellement des articles** . • Requête dynamique : affiche les articles de la base de connaissances qui remplissent la condition d'une requête dans la table Connaissances [kb_knowledge] définie dans le champ **Demande dynamique** . Si aucune requête n'est fournie, tous les articles de la base de connaissances sont affichés dans le widget. Pour plus d'informations, voir Generate an encoded query string through a filter • Basé sur des critères : affiche l'article de la base de connaissances en fonction des critères Les plus consultés, les plus utiles et les plus proposés. Les critères sont déterminés par le champ **Vue** de la table Connaissances [kb_knowledge]. La sélection par défaut est basée sur des critères. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, la sélection est définie sur Basé sur des critères.
Sélectionner manuellement des articles	Les articles de la base de connaissances à afficher sur le widget qui sont choisis manuellement parmi un ensemble d'articles prédéfinis associés au portail à l'aide de l'ID de la base de connaissances de l'article. Ce champ s'applique uniquement lorsque la **sélection manuelle** est sélectionnée dans **Afficher les articles**.
Requête dynamique	Requête pour filtrer les enregistrements à afficher sur le widget
Basé sur des critères	Affiche les articles sur le widget en fonction des critères sélectionnés. Les options disponibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de données sur le formulaire d'instance (suite)

Options d'instance	Description
	• Plus consulté • Plus utile • Proposé Ce champ s'applique uniquement lorsque **l'option Basé sur des critères** est sélectionnée dans **Afficher les articles**. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le critère est défini sur Le plus consulté.
Trier par	Détermine le champ dans la table Connaissances [kb_knowledge] utilisé pour trier les liens rapides et les afficher sur le widget. La valeur par défaut est Nombre de vues. Ce champ s'applique uniquement lorsque la **sélection manuelle** ou **la requête dynamique** est sélectionnée dans **Afficher les articles**.
Ordre de tri	Ordre dans lequel les articles de la base de connaissances apparaissent sur le widget. Par défaut, l'ordre est de z à a Les options disponibles sont les suivantes : • z à a • a à z Ce champ s'applique uniquement lorsque la **sélection manuelle** ou **la requête dynamique** est sélectionnée dans **Afficher les articles**. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'ordre est défini sur z à a.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget Liens rapides de la base de connaissances du portail. Le texte par défaut est Liens rapides de l'article.

Champs Comportement du formulaire Instance

Options d'instance	Description
Afficher le carrousel	Option permettant de basculer entre la vue carrousel et la vue grille.
Liens rapides maximum à afficher	Nombre de liens rapides d'articles de la base de connaissances à afficher par défaut sur le widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement du formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
	Remarque : La valeur par défaut est de 10.
Glyphe	Glyphe à apparaître sur toutes les cartes choisies parmi un ensemble de glyphes prédéfinis.
Afficher l'auteur	Option permettant d'afficher le nom de l'auteur.
Afficher le nombre de vues	Option permettant d'afficher le nombre total de vues d'un article.
Afficher la dernière mise à jour	Option permettant d'afficher la date des dernières modifications apportées à un article.
Afficher l'évaluation	Option permettant d'afficher l'évaluation reçue sur un article. L'apparence de l'évaluation par étoile est définie par la propriété système (*glide.knowman.show_star_rating*).
Page d'affichage d'article	Page d'article qui s'ouvre lorsque la carte d'article est accessible. Par défaut, ce champ est défini sur la page Vue d'article de la base de connaissances (kb_article_view).

Information associée

Widget de liens rapides de la base de connaissances du portail

Ajouter et configurer le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail

Formulaire d'options d'instance de widget de liens rapides du catalogue du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Liens rapides du catalogue du portail sur une page du portail.

Champs de données sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Table d'élément de catalogue	Table à partir de laquelle les enregistrements affichés sous forme de carte sur le widget sont sélectionnés. Par défaut, ce champ est défini sur la table Élément [sc_cat_item)].
Afficher les éléments de catalogue	Affiche les éléments de catalogue en fonction de la sélection. Les options disponibles sont les suivantes : • Sélectionner manuellement • Requête dynamique La sélection par défaut est Requête dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de données sur le formulaire d'instance (suite)

Options d'instance	Description
	Remarque : Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, la sélection est définie sur Requête dynamique.
Sélectionner manuellement des éléments de catalogue	Les éléments de catalogue à afficher sur le widget choisis manuellement parmi un ensemble d'éléments de catalogue prédéfinis associés au portail. Ce champ s'applique uniquement lorsque la **sélection manuelle** est sélectionnée dans **Afficher les articles**.
Requête dynamique	Requête pour filtrer les enregistrements de catalogue à afficher sur le widget. Par défaut, ce champ est défini sur la table Éléments de Catalogue de services [sc_cat_item]. Ce champ s'applique uniquement lorsque la **requête dynamique** est sélectionnée dans **Afficher les articles**.
Trier par	Champ de la table Éléments de catalogue de services [sc_cat_item] qui détermine le champ utilisé pour trier les enregistrements et les afficher sur le widget. Ce champ s'applique uniquement lorsque la **sélection manuelle** ou **la requête dynamique** est sélectionnée dans **Afficher les articles**.
Ordre de tri	Ordre dans lequel les éléments de catalogue apparaissent sur un widget. L'ordre de tri par défaut est de Z à A.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget de liens rapides de catalogue du portail. Le texte par défaut est Liens rapides d'article vers les éléments de catalogue.

Champs Comportement du formulaire Instance

Options d'instance	Description
Afficher le carrousel	Option permettant de basculer entre la vue carrousel et la vue grille.
Liens rapides maximum à afficher	Nombre d'éléments de catalogue à afficher par défaut sur le widget. La valeur par défaut est de 10.
Style d'affichage de la carte	Style d'affichage d'une carte sur le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Miniature • Icône en haut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement du formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
	• Icône à gauche • Texte simple • Titre uniquement Le style d'affichage par défaut est Miniature. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le style d'affichage est défini sur Miniature.
Page d'élément de catalogue	Page Élément de catalogue qui s'ouvre lors de l'accès à l'élément de catalogue. Par défaut, ce champ est défini sur la page Éléments de Catalogue de services [sc_cat_item].

Information associée

Widget Liens rapides du catalogue du portail

Ajouter et configurer le widget Liens rapides du catalogue du portail

Formulaire d'options d'instance de widget de liste de données du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Liste des données du portail sur une page du portail.

Champs de données sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Données	Définit la configuration des différentes catégories dans la navigation dans le widget.
Liste dynamique de données	Option permettant d'afficher les enregistrements de manière dynamique en fonction de la configuration fournie dans le paramètre d'une URL de page de portail. **Remarque :** • La configuration permet à l'administrateur d'afficher les enregistrements de n'importe quelle table en transmettant les paramètres d'URL suivants : table, filtre, ordre de tri, vue et page d'affichage cible. • Lorsque la **liste de données dynamiques** est sélectionnée, la configuration JSON dans le champ **Données** n'est pas disponible.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
En-tête de catégories	Titre obligatoire pour toutes les catégories. Le texte par défaut est Catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement du formulaire Instance

Options d'instance	Description
Disposition	Type de mise en page des enregistrements de tickets et de leurs détails affichés dans le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Vue de liste (pour ordinateur de bureau et mobile) • Vue Carte (pour ordinateur de bureau et mobile) • Vue Liste (pour ordinateur de bureau) et vue Carte (pour mobile) **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, la mise en page est définie sur la vue Liste (pour ordinateur) et la vue Carte (pour mobile). Les mises en page par défaut sont les suivantes : • Ordinateur de bureau : vue de liste (pour ordinateur) et vue de carte (pour mobile) • Mobile : vue de carte (pour ordinateur de bureau et mobile)
Nombre d'enregistrements par page (bureau)	Nombre de tickets à afficher par défaut sur le widget dans le bureau. La valeur par défaut est 20. La valeur maximale est 1 000.
Nombre d'enregistrements par page (mobile)	Nombre de tickets à afficher par défaut sur le widget sur un appareil mobile. La valeur par défaut est 8.
Afficher la recherche	Option permettant d'afficher un champ de recherche dans le widget.
Afficher les actions d'exportation	Option permettant d'activer l'exportation d'enregistrements aux formats PDF, Excel et CSV.
Script de condition des catégories	Script pour afficher ou masquer la catégorie de liste de données sur le widget. Pour plus d'informations, consultez Masquer ou afficher les catégories dans le widget Liste de données. Le script par défaut est `DataListCategoryConditionScript`.

Information associée

Widget Liste des données du portail

Ajouter et configurer le widget Liste des données du portail

Masquer ou afficher les catégories dans le widget Liste de données

Formulaire d'options d'instance de widget de la FAQ du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget FAQ du portail sur une page du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de données sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Table	Table à partir de laquelle les enregistrements affichés en tant que questions fréquemment posées (FAQ) sur le widget sont sélectionnés. Par défaut, ce champ est défini sur la table Connaissances [kb_knowledge].
Champ de question	Champ de la table définie dans le champ **Table** qui contient les questions. Les enregistrements avec un champ de question vide ne sont pas affichés sur le widget.
Champ de réponse	Champ de la table placé dans le champ **Table** qui contient la réponse. Les enregistrements avec un champ de réponse vide ne s'affichent pas sur le widget.
Requête	Requête pour filtrer les FAQ. Si ce champ est vide, le widget affiche toutes les FAQ. Vous pouvez inclure des champs de la table fournie uniquement dans la requête de filtre codée. Pour plus d'informations, voir Generate an encoded query string through a filter
Trier par	Champ de la table Connaissances [kb_knowledge] qui détermine le champ utilisé pour trier les FAQ et les afficher sur le widget. Par défaut, ce champ est défini sur Afficher le nombre.
Ordre de tri	Ordre des FAQ sur la page des résultats de la recherche sur le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • z à a • a à z L'ordre par défaut est z à a. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'ordre est défini sur z à a.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget de FAQ du portail. Le texte par défaut est Forum Aux Questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement du formulaire Instance

Options d'instance	Description
Afficher la recherche	Option permettant d'afficher un champ de recherche sur le widget.
Texte de l'espace réservé de la barre de recherche	Texte d'espace réservé pour l'étiquette du champ de recherche. Le texte par défaut est FAQ de recherche.
Page d'affichage de la FAQ	Page d'article qui s'ouvre lorsque l'option **Lire plus** est sélectionnée par l'utilisateur. Par défaut, ce champ est défini sur le kb_article_view.
FAQ par page	Nombre de FAQ qui s'affichent par défaut sur le widget. La valeur par défaut est définie sur 5.
Parcourir les options	Options de filtre qui apparaissent dans le widget et peuvent être sélectionnées par l'utilisateur. Les options disponibles sont les suivantes : • Catégorie des bases de connaissances • Produits connexes L'option par défaut est Catégorie de connaissances. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'option de filtre est définie sur Catégorie de la base de connaissances.
Afficher Lire la suite	Affiche l'intégralité du contenu d'un article lorsque vous accédez à la FAQ correspondante sur le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Toujours : afficher l'option **Afficher en savoir plus** sur un widget pour le contenu d'aperçu complet et incomplet • Dépasse l'aperçu : affichez l'option **Afficher en savoir plus** uniquement lorsque le contenu de l'article dépasse la limite d'aperçu sur le widget L'option par défaut est Dépasser l'aperçu. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'option de filtre est définie sur Catégorie de la base de connaissances.

Information associée

Widget FAQ du portail

Ajouter et configurer le widget FAQ du portail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'options d'instance de widget d'objet du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Objet du portail sur une page du portail.

Champs de données sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Table	Table à partir de laquelle les champs de l'enregistrement sélectionné sont affichés sous forme de cartes sur le widget. La table par défaut est la table Actif [alm_asset].
Enregistrement	L'identificateur système (sys_id) de l'enregistrement de la table spécifiée. Le sys_id par défaut est 00a96c0d3790200044e0bfc8bcbe5dc3. **Remarque :** Remarque : • Si ce champ est vide, le widget affiche des informations en fonction du paramètre sys_id fourni dans l'URL de la page Web du portail. `https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>` • Si la sys_id est fournie à la fois dans l'URL de la page Web du portail et dans le champ **Enregistrement** , le widget affiche les informations en fonction de la valeur du champ**Enregistrement** . • La sys_id d'un enregistrement doit être extraite de la table spécifiée dans le champ **Table** .

Champs Comportement du formulaire Instance

Options d'instance	Description
Titre de la carte	Champs de l'enregistrement sélectionné dans la table spécifiée à afficher comme titre de carte dans le widget. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner jusqu'à trois champs à partir de la table définie. Ils sont combinés pour former un titre pour chaque enregistrement affiché sur le widget. Par exemple, si vous combinez les champs Balise d'actif, Catégorie de modèle et Nom d'affichage d'un enregistrement de la table spécifiée, le titre de la carte sera « P1000479 ordinateur Apple MacBook Pro 15 ».
Champ d'image	Nom du champ de l'enregistrement sélectionné qui contient une image à afficher sous forme d'image sur la carte.
Style d'image	Style d'affichage d'une image à l'intérieur du widget. Les choix disponibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement du formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
	• Miniature • Avatar Le style d'affichage par défaut est Miniature.
Champs de vue de résumé (bureau)	Champs de la table spécifiée dont le nom et la valeur sont affichés sous forme de paires de valeurs de champ sur la carte dans la vue Bureau .
Champs de vue de résumé (mobile)	Champs de la table spécifiée dont le nom et la valeur sont affichés sous forme de paires de valeurs de champ sur la carte dans la vue mobile.
Vue des détails	Paires et sections de valeurs de champ de la table spécifiée à afficher lorsque l'option **Afficher tout** est sélectionnée sur la carte.
Actions	Les actions à afficher sur la carte, qui sont choisies parmi un ensemble d'actions prédéfinies. Le champ de titre de la table spécifiée est utilisé comme nom d'affichage des actions. **Remarque :** • Si vous sélectionnez plusieurs actions, l'étiquette du bouton affiche **Actions**. • Si une action est sélectionnée, le bouton d'actions affiche le nom de cette action. • Si aucune action n'est sélectionnée, le bouton d'actions ne s'affiche pas sur la carte.
Activer les définitions de service	Option permettant d'afficher les éléments d'action associés à un enregistrement.

Formulaire d'options d'instance de widget de rubrique de taxonomie du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget de rubrique de taxonomie du portail sur une page du portail.

Champs de présentation sur le formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget de rubrique de taxonomie du portail. Le texte par défaut est Parcourir les rubriques.
Description	Sous-titre obligatoire qui apparaît sous le titre. Le texte par défaut est Parcourez les rubriques pour explorer nos services et ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement du formulaire Instance

Options d'instance	Description
Cartes de rubriques max. à afficher	Nombre de cartes de rubrique à afficher par défaut sur le widget. La valeur par défaut est 8.
Afficher l'icône des rubriques	Option permettant d'afficher une icône pour les rubriques de taxonomie. Par défaut, la carte affiche une icône pour les cartes de rubrique.
Afficher la description de la rubrique	Option permettant d'afficher la description de la rubrique.
Étiquette de bouton	Nom du bouton **Afficher tout** . Le texte par défaut est Afficher tout.
Parcourir la page de taxonomie	ID de page d'une page du portail qui s'ouvre lorsqu'une carte de rubrique est accessible dans le widget Parcourir la taxonomie du portail.

Paramètres de script pour l'option de recherche dans le widget de bannière du portail

Description des paramètres JSON de l'option de recherche dans le widget Bannière du portail.

Paramètre JSON et description

Paramètre	Description
Titre	Texte à afficher dans le champ de recherche avant qu'un utilisateur ne commence à saisir.
Taille	Détermine la taille et la hauteur de la police du widget. Les valeurs autorisées sont xs, sm, md et lg.
Couleur	Couleur du bouton de recherche fourni dans le code hexadécimal. La valeur par défaut est #FFFFFF (blanc).

Paramètres JSON du widget de bannière du portail

Les paramètres JSON définissent certains aspects du widget Liens rapides du portail sur le widget Bannière du portail.

Remarque :
Ces informations supposent que vous êtes familier avec le format du code JSON.

Paramètres JSON

Paramètre	Description
widget_title	Titre obligatoire du widget. Le texte par défaut est Liens rapides.
card_display_style	Style d'une vignette de carte pour les liens rapides à l'intérieur du widget Bannière du portail. Les options disponibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres JSON (suite)

Paramètre	Description
	• Miniature • Icône en haut • Icône à gauche • Titre et description uniquement • Titre uniquement Le style d'affichage par défaut est Miniature. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le style est défini sur Miniature.
show_carousel	Option permettant de basculer entre la vue carrousel et la vue grille.
quick_links	Nom du champ dans la section de présentation. Le texte par défaut est Liens rapides.

Liste des données du portail Paramètres JSON du widget

Les paramètres JSON définissent certains aspects du widget de liste Données du portail sur la page du portail.

Remarque :
Ces informations supposent que vous êtes familier avec le format du code JSON.

Paramètres JSON

Paramètre	Description
Catégories	Chaque catégorie affiche un ensemble d'enregistrements de la table Ticket d'affichage de ticket client [sn_customerservice_case] qui répond aux critères de filtre. Pour chaque catégorie, vous pouvez choisir parmi pre_defined_filters et run_time_filters onglets de filtre prédéfinis, définir les colonnes de la vue de liste et déterminer les champs à afficher dans la vue de carte.
ID	Identificateur unique qui permet au script de condition de catégories de déterminer s'il faut afficher ou masquer des catégories sur le widget.
étiquette	Nom de la catégorie qui apparaît dans le volet de navigation. Si aucune étiquette n'est saisie, la catégorie n'apparaît pas.
table	Table à partir de laquelle les enregistrements sont affichés sur le widget lorsqu'une catégorie est sélectionnée. Par défaut, ce champ est défini sur la table Ticket [sn_customerservice_case].
list_view	Nom de la vue qui définit la liste des colonnes ou des champs à afficher sur le widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres JSON (suite)

Paramètre	Description
	Pour en savoir plus sur ces vues, reportez-vous à la section Create and delete views . Si aucune valeur n'est fournie, toutes les colonnes sont affichées.
card_view_primary_column	Champ de la table définie à afficher dans la première colonne d'une carte. Par exemple, vous pouvez afficher le numéro de ticket dans la première colonne.
card_view_secondary_column	Champ de la table définie à afficher dans la deuxième colonne d'une carte. Par exemple, vous pouvez afficher une brève description de l'enregistrement du ticket. Ce paramètre est facultatif.
card_view_additional_columns » :"colonne1|colonne2|colonne3|colonne4	Liste des champs de la table définie à afficher en tant que colonnes supplémentaires d'une carte. Vous pouvez ajouter un maximum de quatre colonnes supplémentaires. Ce paramètre est facultatif.
requête « :"active=true »	Requête pour filtrer les enregistrements qui s'affichent sous la catégorie. Si aucune valeur n'est fournie, tous les enregistrements sont affichés.
glyphe » :"glyph_name »	Le glyphe qui doit apparaître à gauche de l'étiquette de catégorie dans le volet de navigation. Le nom du glyphe fourni doit provenir de la bibliothèque font-awesome, accessible à l'URL suivante : `https://fontawesome.com/versions/icons` La version actuellement prise en charge de la bibliothèque font-awesome est v4.1. Si vous utilisez un nom de glyphe d'une version différente, l'image n'apparaîtra pas correctement. **Remarque :** Si un glyphe et une image sont définis, l'image est affichée. Ce paramètre est facultatif.
« image_name » :"file_img »	Une image à afficher à gauche de la catégorie. Le nom de l'image doit être sélectionné dans la table Images [db_image]. **Remarque :** Si un glyphe et une image sont définis, l'image est affichée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres JSON (suite)

Paramètre	Description
	Ce paramètre est facultatif.
record_view_page	Qui Portail de services affiche la page avec les détails de tout enregistrement accessible dans le widget. Ce paramètre est facultatif. Par défaut, ce champ est défini sur la page Ticket (csm_ticket).
pre_defined_filters « filter_name » :"Valeur »,	Affichez les tickets à l'état Nouveau, Fermé, Ouvert ou En attente d'infos dans n'importe quelle catégorie sélectionnée . Ces filtres apparaissent sous forme d'onglets dans le widget. Seuls les tickets ouverts et fermés sont inclus par défaut dans le code JSON. Les valeurs disponibles sont les suivantes : • filter_name : nom de l'onglet de filtre • Valeur : nom de l'état du ticket, par exemple Nouveau, Fermé, Ouvert ou En attente d'informations. Ce paramètre est facultatif.
run_time_filters	Affiche la colonne et ses champs de la table définie en tant que filtres d'exécution dans une liste déroulante. Ces filtres d'exécution filtrent les enregistrements de tickets affichés dans le widget en fonction de différents champs de la table définie. Par exemple, vous pouvez afficher Priorité sous forme de colonne et État, Contact ou Mis à jour sous forme de champs. Si les valeurs des filtres d'exécution ne sont pas fournies dans les paramètres de colonne et selection_type, l'icône de filtre n'apparaîtra pas pour la catégorie. Ce paramètre est facultatif.
selection_type	Affichez le type de sélection. Les options disponibles sont les suivantes : • Sélection unique : sélection unique pour la colonne de filtre • Sélection multiple : valeurs de sélection multiples pour les colonnes de filtre
valeurs « valeur » :"4 »	Valeurs de la table définie pour le paramètre de colonne. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Étiquette : nom d'une valeur • Valeur : la valeur entière d'un champ
« gammes » : label » :"Le mois dernier », « requête » :"<Condition de plage> »,	Utilisé pour filtrer les enregistrements à l'aide d'une requête définie dans les paramètres d'étiquette et de requête. Par exemple, vous pouvez afficher les enregistrements de tickets qui ont été mis à jour au cours du dernier, des 3 derniers mois ou des 6 derniers mois. La configuration de la plage est la suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres JSON (suite)

Paramètre	Description
	• Étiquette : nom de l'option de filtre • Requête : requête qui définit un ensemble de valeurs regroupées sous une étiquette Ce paramètre est facultatif.

Paramètres JSON du widget de pied de page du portail

Utilisez les paramètres JSON pour définir certains aspects du widget Pied de page du portail sur la page du portail.

Remarque :
Ces informations supposent que vous êtes familier avec le format du code JSON.

Paramètres JSON

Paramètre	Description
org_info	Le nom et l'adresse de la société à afficher dans le pied de page du portail.
copyright	Informations de copyright à afficher dans le pied de page du portail. Vous pouvez afficher le symbole du droit d'auteur, l'année du droit d'auteur et le nom du détenteur du droit d'auteur ou de l'organisation dans le pied de page.
logo_img_name	Image qui peut être affichée sous forme de logo dans le pied de page. Le nom de l'image doit être accessible à partir de la table Images [db_image].
sitemap_links_menu_sys_id	L'identificateur système (sys_id) de l'enregistrement de menu est utilisé pour afficher les liens du plan du site dans le widget Pied de page Polaris du portail. Vous pouvez créer un enregistrement de menu et le mapper aux liens du plan du site en incluant son sys_id dans le code JSON. Pour en savoir plus sur la création d'un enregistrement de menu, reportez-vous à la section Menu Item form . [store-future: BEGIN review]Le sys_id par défaut est c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984.[End]
footer_links_menu_sys_id	L'identificateur système (sys_id) de l'enregistrement de menu est utilisé pour afficher les liens de pied de page dans le widget Pied de page Polaris du portail. Vous pouvez créer un enregistrement de menu et le mapper aux liens de pied de page en incluant son sys_id dans le code JSON. Pour en savoir plus sur la création d'un enregistrement de menu, reportez-vous à la section Menu Item form . [store-future: BEGIN review]Le sys_id par défaut est 57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928.[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres JSON (suite)

Paramètre	Description
social_links_menu_sys_id	L'identificateur système (sys_id) de l'enregistrement de menu est utilisé pour afficher les liens sociaux dans le widget Pied de page Polaris du portail. Vous pouvez créer un enregistrement de menu et le mapper aux liens sociaux en incluant son sys_id dans le code JSON. Pour en savoir plus sur la création d'un enregistrement de menu, reportez-vous à la section Menu Item form . [store-future: BEGIN review]Le sys_id par défaut est b95c7867773121107b89a0e89e5a996b.[End]

Couleur de surlignage par défaut pour différents états de ticket

Valeurs par défaut pour l'arrière-plan et la couleur du texte pour tous les états de ticket sur le widget Cartes de tickets du portail.

Couleur d'arrière-plan par défaut pour tous les états de tickets

Nom de l'État	Valeur par défaut	Couleur
Nouvelle	#CBE9FC	Bleu pâle
Ouvert	#D1D2EE	Violet pâle
En attente d'infos	#FBF7BF	Jaune pâle
Résolu	#D2EABC	Vert céladon
Fermé	#C2C4CA	Gris
Annulé	#FFCCD2	Rose saumon

Formulaires Service client

Utilisez des formulaires pour afficher et mettre à jour des informations Gestion du service clientèle.

Service client Vue d'ensemble des formulaires

Gestion du service clientèle fournit une plateforme intuitive pour la création et la gestion de formulaires qui vous permet de soumettre des demandes, de suivre les problèmes ou d'interagir avec l'équipe d'assistance. Ces formulaires sont personnalisables pour répondre aux besoins uniques de votre organisation, ce qui confirme que chaque interaction avec un client est capturée avec précision.

Grâce aux options de création de rapports d'incidents, de demandes de service ou même de formulaires de commentaires, vous pouvez permettre à vos agents de support de gérer facilement les requêtes des clients. En utilisant des éléments de formulaire dynamiques, des workflows et l'acheminement automatique des données, les équipes du service client peuvent rationaliser le processus d'assistance, réduire les délais de réponse et améliorer la satisfaction des clients. Les formulaires peuvent être intégrés dans des portails, des e-mails ou d'autres canaux, ce qui donne aux clients plusieurs façons de demander de l'aide. Que vous traitiez une simple requête ou que vous gériez des demandes de service complexes, ces formulaires permettent de s'assurer que votre équipe de support est bien équipée pour fournir un service rapide et efficace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket

Le formulaire de ticket affiche des informations détaillées sur un problème rencontré par un client.

Un agent du service client crée un ticket pour identifier la question ou le problème d'un client et suivre les activités associées à la résolution du problème. L'agent utilise également un ticket pour suivre les échanges avec le client, 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, comme le nom du client, son numéro de téléphone et sa société ; les informations du compte ; les informations sur les produits et les actifs ; le contrat de service et le détail des autorisations, ainsi que tout accord sur les niveaux de service (SLA) associé.

Il existe plusieurs fonctionnalités clés dans un ticket.

- Les échanges entre un agent et le client 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 client.
- 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 différentes pour le formulaire de ticket : une vue détaillée qui est disponible pour les agents et les gestionnaires d'agents dans l'application Gestion du service clientèle et une vue simplifiée qui est disponible pour les clients externes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Vue de l'agent

La vue de l'agent pour le formulaire de ticket comprend les éléments suivants :

- Une chronologie qui fournit un affichage visuel des activités de ticket.
- Les entités référencées pour le ticket, y compris les informations de compte et de contact, les informations sur les produits et les actifs, les détails des contrats de service et des autorisations liées aux services, ainsi que les SLA pertinents. À l'exception des SLA, ces renseignements existent dans le système et peuvent être associés au ticket par l'agent ou le gestionnaire d'agent.
- Toute communication portant sur le ticket, à la fois externe et interne. Ces informations sont stockées dans le champ **Commentaires supplémentaires** (communications externes), le champ **Notes de travail** (communications internes) et le champ **Notes de résolution**. Le champ **Notes de résolution** stocke des détails à propos de la résolution du ticket, et le champ **Activité** qui stocke toutes les communications dans une liste chronologique.

Les agents et les gestionnaires peuvent afficher un formulaire de ticket en accédant à **Service clientèle** > **Tickets** et en sélectionnant l'une des options de menu suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Mes tickets**
- **Tous**
- **Ouvert**
- **Non attribué**

Dans la liste Ticket, sélectionnez un numéro de ticket pour afficher le formulaire Ticket.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent)

Champ	Description
Numéro	Le numéro de ticket affecté automatiquement.
Canal	La méthode utilisée par le client pour initier le contact et pour l'ouverture du ticket. • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Réseau social
Heure locale du contact	L'heure locale du contact affecté au ticket. Elle est renseignée automatiquement en fonction du fuseau horaire défini dans le formulaire de contact. Si aucun fuseau horaire n'est défini dans le formulaire de contact, elle est renseignée en fonction du **fuseau horaire du contact** défini sur le ticket. Si aucun fuseau horaire n'est défini sur le formulaire de contact ou dans le ticket, le champ reste vide et est en lecture seule. Si un ticket est fermé ou annulé, le champ **Heure locale du contact** est masqué. **Remarque :** configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Fuseau horaire du contact	Le fuseau horaire du contact si le client travaille dans un fuseau horaire différent pour le ticket. Il remplace le fuseau horaire du formulaire de contact. Si l'heure locale ou le fuseau horaire du contact ne sont pas définis, le fuseau horaire de l'instance s'affiche. Une fois le ticket créé, le champ est en lecture seule. **Remarque :** configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Compte	Le nom de la société du contact. Ce champ est rempli automatiquement si les informations sont disponibles dans l'enregistrement du contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Consommateur	Nom du consommateur pour ce ticket.
Organisation de services	Nom de l'emplacement de l'entreprise.
Organisation de demande de services	Organisation de services pour laquelle ce ticket est demandé.
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Si vous sélectionnez un actif dans le champ **Actif** et que l'actif a un produit associé, le champ **Produit** est automatiquement mis à jour. Un produit peut être associé à plusieurs actifs.
Actif	Le numéro de balise ou de série de l'actif impliqué dans ce ticket.
Base d'installation	Le champ Base d'installation vous aide à suivre les produits et services achetés par un client, la façon dont ils ont été installés ou mis en service, ainsi que la configuration détaillée de chaque élément installé.
Contact du partenaire	Le nom du contact du partenaire pour ce ticket.
Follow the sun	Une case à cocher pour indiquer qu'un ticket doit être soumis pour un suivi global. Si un client saisit des commentaires supplémentaires sur une **Priorité 1 - Critique** ou une **Priorité 2 - Élevée** pour le ticket, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement sélectionné. Vous pouvez également cocher la case manuellement. Toutes les modifications sont répercutées sur le flux d'activités du formulaire de ticket. **Remarque :** cochez la case **Follow the sun** sur le formulaire de ticket du service client en définissant la valeur de la propriété `sn_customerservice.FTS_flag_enabled` sur **vrai**. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Description courte	Une brève description du problème.
Ouvert	La date et l'heure d'ouverture du ticket.
Priorité	La priorité affectée : • 1 — Critique • 2 — Élevée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	• 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
État	États du ticket du service client : • Nouveau • Ouvert • En attente d'infos • Résolu • Fermé • Annulé **Remarque :** configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket
Groupe d'affectation	Le groupe d'agents du service client affecté.
Affecté à	L'agent affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Affecté le	La date et l'heure d'affectation du ticket. Ce champ est mis à jour lorsqu'un utilisateur est ajouté ou modifié dans le champ **Affecté à**.
Contrat	Le numéro du contrat associé à ce ticket.
Autorisation	L'autorisation associée à ce ticket. Les autorisations disponibles pour la sélection dans le canal de liste de référence correspondent au canal de création du ticket. Les autorisations disponibles sont filtrées par les paramètres des champs **Compte**, **Contrat**, **Produit** et **Actif**. Si une seule autorisation est disponible pour ce ticket, elle est automatiquement ajoutée au champ **Autorisation**.
Partenaire	Le nom de la société partenaire.
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 Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de notes de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	Pour activer les notifications pour les utilisateurs dans le champ de **liste Notes de travail** : **1.** Accédez à la table Notifications (sys_notification). **2.** Sélectionnez État de l'action du ticket. **3.** Dans l'onglet **Qui recevra**, effectuez l'une des actions suivantes : ○ Ajoutez un utilisateur dans le champ **Utilisateurs**. ○ Dans le champ **Destinataires répertoriés dans les champs**, ajoutez le champ de **liste Notes de travail**. **4.** Sélectionnez **Mettre à jour**.
Utilisateurs contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ **Utilisateurs contributeurs**. Si cet utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'il n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, il est également supprimé du champ **Utilisateurs contributeurs**.
Groupes de contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ **Groupe de contributeurs**. Si cet utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs**. Si un groupe est supprimé du champ **Groupe d'affectation** du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs**.
Commentaires additionnels	Commentaires visibles par les clients. Chaque commentaire est inséré dans le champ **Activité** lorsque l'utilisateur sélectionne le bouton **Publier** .
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste des notes de travail reçoivent les notifications supplémentaires des notes de travail de ticket, contenant les notes de travail lorsqu'elles sont ajoutées. Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.
Activités	Enregistre toutes les activités associées à ce ticket.
Informations sur la résolution	
Résolu par	L'agent à qui le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
Fermé par	Le nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Code de résolution	Liste de choix indiquant les états de résolution pour le ticket. Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un 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 client ferme un ticket, ce champ n'est pas obligatoire.
Ajouter des notes de résolution aux commentaires	Une case à cocher qui détermine si les notes de résolution sont ajoutées aux commentaires consultables par le client lorsque le ticket est résolu. Si elle est cochée, les notes de résolution sont ajoutées au champ **Commentaires supplémentaires** (visible pour le client). Par défaut, la case à cocher est décochée.
Résolu	La date et l'heure de résolution du ticket.
Fermé	La date et l'heure de fermeture du ticket.

Vue du client

Les clients peuvent afficher un formulaire de ticket en sélectionnant **Mes tickets** sur le portail client, puis en sélectionnant un numéro de ticket dans leur liste de tickets.

La vue du client pour le formulaire de ticket comprend les composants suivants :

- Un formateur de flux de processus qui indique l'état actuel du ticket.
- Les informations relatives aux entités, y compris les informations sur les comptes et les contacts, les informations sur les produits et les actifs et celles sur les contrats de service.
- Un champ **Activité** qui stocke toutes les communications liées au ticket dans une liste chronologique.

Chronologie du ticket

La chronologie fournit un affichage visuel des activités de ticket. La chronologie apparaît en haut du formulaire de ticket lorsqu'elle est consultée par un agent ou un gestionnaire dans l'application Gestion du service clientèle.

La chronologie utilise des cercles bleus pour représenter les changements d'état de ticket et des marqueurs pour représenter les activités de ticket. Les informations incluses dans la chronologie sont également affichées sur le formulaire de ticket dans l'historique d'**Activité**.

Chronologie de ticket Customer Service



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En-tête

L'en-tête de la chronologie affiche la date à laquelle le ticket a commencé. Il affiche également la date de la dernière mise à jour ou de la fermeture du ticket.

Changements d'état et activités de ticket

Chaque changement d'état pour un ticket est représenté par un cercle bleu sur la chronologie. En plaçant votre curseur surs ces cercles vous obtiendrez plus d'informations sur le changement d'état dans une info-bulle. Par exemple, placer le curseur sur le premier cercle bleu, qui représente l'état **Nouveau**, affiche le nom de l'utilisateur qui a créé le ticket ainsi que l'heure approximative à laquelle le ticket a été créé.

Les lignes d'activité au-dessus et en dessous de la chronologie représentent d'autres activités de ticket, comme les commentaires, les demandes d'informations, les notes de fermeture, les e-mails et les appels téléphoniques. Les activités effectuées par un agent sont affichées au-dessus de la chronologie et les activités effectuées par un client sont indiquées en dessous de celle-ci. Placer le curseur sur ces activités de la chronologie affiche des informations supplémentaires.

Les états et les conversations qui se chevauchent sont représentés par des bordures et des lignes plus épaisses. Placer le curseur sur les états et les conversations qui se chevauchent fait apparaître des info-bulles groupées.

Si un ticket est en cours, la fin de la chronologie affiche la dernière activité ou le dernier changement d'état mis à jour. Si un ticket est fermé, la fin de la chronologie affiche un cercle bleu qui représente l'état **Fermé**.

Mesure chronologique

La mesure à droite de la chronologie suit la durée pendant laquelle un ticket est ouvert. La date et l'heure à laquelle le ticket a été ouvert sont utilisées comme point de départ pour le calcul de la durée. Lorsqu'un ticket est en cours, l'heure actuelle est utilisée pour le calcul de l'heure de fin. Lorsqu'un ticket est fermé, l'heure de fermeture est utilisée pour le calcul de l'heure de fin.

La mesure décompose le temps par le nombre de minutes et d'heures pendant lesquelles le ticket est avec l'agent ou avec le client. Un ticket est considéré comme étant avec l'agent quand il est à l'état **Nouveau**, **Ouvert** ou **Fermé**.

Lorsqu'un ticket est à l'état **En attente d'infos** ou **Résolu**, il est considéré comme étant avec le client.

Utiliser la chronologie de ticket avec d'autres applications

Vous pouvez utiliser la chronologie de ticket Customer Service avec d'autres applications ServiceNow en créant une configuration pour chaque application et en ajoutant le champ **Modélisateur de résolution** au formulaire souhaité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) a bien été activé.
2. Accédez à la page Configurations des modélisateurs de résolution (<instance>sys_resolutionshaper_config_list.do) et cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une table dans le champ **Table de tâches**.
4. Ajoutez les états souhaités dans le champ **États du demandeur** à l'aide d'une liste séparée par des virgules. Par exemple, Nouveau,Actif,Résolu,Fermé.
5. Apportez les modifications nécessaires aux champs restants et cliquez sur **Envoyer**.
6. Accédez au formulaire souhaité.
7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
8. À l'aide de la zone de liste double, sélectionnez **Modélisateur de résolution** et déplacez-le là où vous voulez que la chronologie s'affiche.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Formateur de flux de processus de ticket

Le formateur de flux de processus fournit un résumé graphique des étapes d'un ticket de service client.

Le formateur de flux de processus est disponible dans l'interface de la plateforme lorsque vous sélectionnez la vue Libre-service client.

Formateur de flux de processus



Le formateur de flux de processus s'affiche en haut du formulaire Ticket. Il met en évidence l'état actuel du ticket et contrôle les états par lesquels le ticket est passé.

Par défaut, le formateur de flux de processus affiche les états suivants :

- Nouveau
- Ouvert
- Résolu
- Fermé

Information associée

Formateur de flux de processus

Listes connexes du formulaire de ticket

Le formulaire de ticket comprend des listes connexes qui stockent des informations sur les tickets et que les agents peuvent utiliser pour effectuer des tâches liées au ticket.

Listes connexes du formulaire de ticket du service client

Liste connexe	Description
SLA	Les accords sur les niveaux de service qui sont associés à ce ticket.
Tâches	Tâches qui ont été créées pour ce ticket par l'agent du service client 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire de ticket du service client (suite)

Liste connexe	Description
	Lorsque vous créez une tâche de ticket, le système génère un numéro de tâche avec un préfixe. Suite à la mise à niveau de la version New York : • les nouvelles tâches de ticket utilisent le préfixe CSTASK ; • les tâches existantes, quel que soit leur état, utilisent le préfixe TASK.
Téléphone	Le journal téléphonique du ticket. Une liste d'appels téléphoniques entrants ou sortants associés à ce ticket.
Rendez-vous	Rendez-vous que l'agent du service client effectue avec le client ou d'autres personnes dans le cadre de la résolution de ce ticket. Lorsque vous créez un rendez-vous, un message de création de rendez-vous est enregistré dans le champ **Activité** du ticket. L'utilisateur sélectionné dans le champ **À** sur le formulaire de rendez-vous reçoit un e-mail avec les détails du rendez-vous.
E-mails	Le journal d'e-mail du ticket. Une liste des e-mails envoyés ou reçus dans le cadre de la résolution de ce ticket. L'agent du service client ou le gestionnaire d'agent peut envoyer des e-mails à partir du ticket, comme des mises à jour et des questions aux clients ou à d'autres employés. Un changement dans l'état du ticket déclenche un e-mail automatique à envoyer au client. Les contacts du client peuvent créer et mettre à jour les tickets par e-mail ainsi que recevoir des mises à jour des agents du service client.
Problèmes	Une liste des problèmes liés à ce ticket.
Commandes de travaux	Une liste de commandes de travaux créées pour ce ticket.
Journaux sociaux	Une liste des communications avec les clients ou les consommateurs via les canaux de médias sociaux. Le formulaire Journal social comprend le **Profil social** de l'utilisateur ayant créé la communication et l'**URL sociale** de la conversation. Cliquez sur l'URL pour ouvrir la conversation dans un nouvel onglet.
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.
Escalades	Une liste des enregistrements d'escalade liés à ce ticket.
Tickets enfants	Une liste des tickets enfants associés à ce ticket.
Demandes	Une liste des demandes associées à ce ticket.
Bloqué par	Liste des tâches bloquantes créées pour ce ticket.
Parties connexes	La liste des parties connexes, telles que les contacts ou les consommateurs, ajoutées au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des tickets

Un ticket du service clientèle peut se trouver dans plusieurs états à mesure que l'agent recueille des informations et travaille à une résolution.

États du ticket du service client

Terme	Définition
Nouveau	L'état initial d'un nouveau ticket, qui est créé via l'un des canaux suivants : portail client, e-mail, messagerie instantanée, téléphone ou à partir de l'application Customer Service. Actions que l'agent peut effectuer : • **Me l'affecter** : le ticket est affecté à l'agent et son état passe à **Ouvert**. • **Accepter** : si le ticket est affecté par le gestionnaire du service client, l'agent accepte le ticket et son état passe à **Ouvert**. • **Mettre à jour** : met à jour le ticket. • **Fermer le ticket** : ferme le ticket. • **Supprimer** : supprime le ticket. Actions que le client peut effectuer : • **Mettre à jour** : met à jour le ticket. • **Fermer le ticket** : ferme le ticket.
Ouvert	Le ticket est affecté à un agent et ce dernier clique sur **Accepter**, ou un agent ouvre un ticket et clique sur **Me l'affecter**. Ces deux actions font passer l'état du ticket de **Nouveau** à **Ouvert**. Actions que l'agent peut effectuer : • **Mettre à jour** : met à jour le ticket. • **Demander des informations** : l'agent demande des informations supplémentaires au client. L'état passe à **En attente d'infos**. • **Proposer une solution** : l'agent propose une solution pour le ticket. **Remarque :** le **Code de résolution** et les **Notes de résolution** doivent être saisis dans l'onglet **Informations de résolution**. L'état passe à **Résolu**. • **Fermer le ticket** : ferme le ticket. • **Supprimer** : supprime le ticket.
En attente d'infos	Un agent clique sur **Demander des informations**, faisant ainsi passer l'état d'**Ouvert** à **En attente d'infos**. Actions que l'agent peut effectuer : • **Ouvrir le ticket** : refait passer l'état à **Ouvert**. • **Mettre à jour** : met à jour le ticket • **Fermer le ticket** : ferme le ticket. • **Supprimer** : supprime le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États du ticket du service client (suite)

Terme	Définition
	Actions que le client peut effectuer : • **Mettre à jour** : une fois que le client met à jour le ticket, l'état passe à **Ouvert**. • **Fermer le ticket** : ferme le ticket.
Résolu	Un agent fournit un code de résolution et saisit les notes de résolution dans l'onglet **Informations de résolution** et clique sur **Proposer une solution** ; l'état passe alors de **En attente d'infos** à **Résolu**. Les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution** sont obligatoires lorsqu'un agent propose une solution pour le ticket. Actions que l'agent peut effectuer : **Mettre à jour** (met à jour le ticket) Actions que le client peut effectuer : • **Accepter la solution** : le client accepte la solution proposée par l'agent. L'état passe à **Fermé** et une enquête s'affiche. • **Rejeter la solution** : le client rejette la solution proposée par l'agent et l'état passe à **Ouvert**. • **Supprimer** : supprime le ticket. • **Fermer le ticket** : ferme le ticket.
Fermé	Après avoir proposé une solution, un agent attend que le client réponde. • Si le client clique sur **Accepter la solution**, l'état passe de **Résolu** à **Fermé**. • Si le client clique sur **Rejeter la solution**, l'état passe de **Résolu** à **Ouvert**. Un agent, un gestionnaire d'agent ou un client peut fermer un ticket à tout moment, sauf lorsque son état est défini sur **Résolu**. Lorsque son état est défini sur **Résolu**, seul un client peut accepter ou rejeter la solution proposée. Lorsqu'un agent ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket, les détails doivent être inclus dans les **Notes de résolution**. Cela n'est pas nécessaire lorsqu'un client ferme un ticket. Un ticket ne peut pas être mis à jour une fois fermé.

Information associée

Flux d'états

Créer un ticket pour un nouvel élément de base d'installation

Créez un ticket pour un nouvel élément de base d'installation à l'aide du formulaire de ticket dans le Espace de travail d'agent pour CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Tickets** > **Mes tickets**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes avant de sélectionner un élément de base d'installation dans le formulaire Créer un ticket.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tâche de ticket.
5. En regard du champ **Base d'installation** , sélectionnez l'icône puis sélectionnez les bases d'installation dans la fenêtre contextuelle.

   La fenêtre contextuelle affiche uniquement la liste des éléments de base d'installation associés au compte ou au consommateur sélectionné.
6. Dans le champ **Brève description** , entrez une description de l'élément de base d'installation.
7. Enregistrez le formulaire.
   Un nouveau ticket avec les détails de l'élément de base d'installation apparaît dans la liste Mes tickets.

Migration des informations de base d'installation pour les tickets existants

Vos agents du service clientèle peuvent utiliser le formulaire de ticket pour Espace de travail d'agent pour CSM ajouter un élément de base d'installation à un ticket existant.

Pour renseigner les tickets existants avec les informations de base d'installation, les agents peuvent utiliser l'exemple de script suivant :

```
var installBaseMigrationUtil = new sn_install_base.InstallBaseMigrationUtils();
installBaseMigrationUtil.populateInstallBaseOnCases();
```

Le script de migration remplit les tickets avec les informations de base d'installation, uniquement si le ticket est associé à l'élément de base d'installation. Pour associer un ticket à un élément de base d'installation, reportez-vous à la section Associer plusieurs éléments de base d'installation à un ticket.

Affecter un contact de partenaire sur le formulaire de ticket

Permettez Gestion du service clientèle aux agents d'affecter des contacts de partenaire pour un compte associé à un élément de base d'installation sur le formulaire de ticket. En ajoutant des contacts de partenaire, vous pouvez donner accès à plusieurs partenaires pour accéder à leurs comptes.

Avant de commencer

Rôle requis : agent du service clientèle

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail configurable CSM/FSM** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Base d'installation** , utilisez pour ajouter un élément de base d'installation au formulaire Créer un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les champs **Compte** et **Contact** sont automatiquement renseignés à partir du formulaire de base d'installation. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tâche de ticket.

4. Dans le champ **Partenaire** , utilisez l'icône Rechercher pour  Recherchez un partenaire associé au compte sélectionné.
   Le partenaire dans le champ **Partenaire** est le compte partenaire associé au compte.
5. Dans le champ **Contact du partenaire** , saisissez un contact de partenaire éligible qui répond aux critères suivants :
   - Tous les contacts partenaires du compte partenaire sont éligibles si **l'option Restreindre l'accès au compte** n'est pas activée.
   - Tous les contacts du partenaire ayant le rôle administrateur partenaire sont éligibles si **l'option Restreindre l'accès au compte** est activée.
   - Contacts des partenaires qui sont ajoutés en tant que représentants autorisés par le biais de la liste des parties associées pour l'élément de base d'installation.
   - Contacts des partenaires qui sont ajoutés en tant que compte autorisé via la liste des parties associées pour l'élément de base d'installation.

   Pour ajouter une partie liée à un élément de base d'installation, reportez-vous à la section Ajouter des parties connexes à un élément de base d'installation.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Un contact de partenaire est affecté au ticket.

Formulaire de tâche de ticket

Le formulaire de tâche de ticket affiche des informations sur les tâches de ticket, qui sont créées et affectées aux utilisateurs pour effectuer le travail nécessaire à la résolution des tickets du service clientèle.

Le formulaire de tâche de ticket comprend les champs suivants.

Champs du formulaire de tâche de ticket

Champ	Description
Numéro	Le numéro de tâche de ticket affecté automatiquement.
Ticket parent	Numéro du ticket parent. Il peut s'agir d'un ticket de la table Ticket [sn_customerservice_case] ou d'une table enfant de la table Ticket.
Société parente	Numéro de l'enregistrement parent si la tâche est créée à partir d'un type d'enregistrement autre qu'un ticket. Ce champ est renseigné lorsqu'une tâche de ticket est créée à partir d'un enregistrement hors ticket, comme un incident, un problème, un changement ou une demande. Ce champ est une référence à la table Tâche [task]. **Remarque :** Vous devrez peut-être configurer l'enregistrement de tâche de ticket pour afficher le champ **Parent** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire de tâche de ticket (suite)

Champ	Description
Contact	Contact pour le ticket parent. Ce champ est une référence à la table Contact [customer_contact].
Compte	Compte pour le ticket parent. Ce champ est une référence à la table de comptes [customer_account].
Consommateur	Consommateur pour le ticket parent. Ce champ est une référence à la table Consommateur [csm_consumer].
Objet	Objet de la tâche de ticket.
Description	Description du travail à effectuer pour terminer la tâche de ticket.
Service	Si un service a été sélectionné pour une tâche de ticket, le service s'affiche dans ce champ. Le champ **Service** est une référence à la table Définitions de service (sn_case_type_selection). **Remarque :** Les modules d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice) et Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm_case_types) sont requis pour que le champ **Service** apparaisse sur les listes de tâches et les formulaires des tickets.
Priorité	Priorité affectée à la tâche de ticket : • 1 – Critique • 2 – Élevé • 3 - Modéré • 4 - Faible (par défaut)
État	État actuel de la tâche de ticket : • Ouvert • Fermé
Affecté à	L'utilisateur affecté
Service	Ce champ est une référence à la table Service [cmdb_ci_service].
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.
Notes de travail	Informations sur la tâche de ticket, telles que les mesures prises en vue de la résolution. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la **liste Notes de travail** reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à une tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire de tâche de ticket (suite)

Champ	Description
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients. Chaque commentaire est inséré dans le champ **Activité** lorsque l'utilisateur sélectionne **Publier**.
Visible pour le client	Si cette case est cochée, la tâche de ticket est visible par les utilisateurs finaux à partir du portail client ou du portail grand public.

Formulaire Rapport de tickets

Le formulaire Rapport des tickets inclut les champs associés aux rapports qui sont dérivés d'enregistrements de tickets.

La table Rapport de tickets (sn_customerservice_case_report) s'étend de la table Ticket du service client (sn_customerservice_case). Cette table stocke les KPI et les mesures pour les enregistrements de tickets et comprend les mesures calculées suivantes, qui sont affichées sur le tableau de bord Gestionnaire du service clientèle.

- Nombre de réaffectations d'agent
- Résolution au premier contact
- Nombre de réouvertures

Le tableau de bord Gestionnaire du service client inclut l'indicateur **Résolution du premier appel**, qui affiche le pourcentage de tickets résolus lors du premier contact avec le client. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. La valeur de l'indicateur Résolution du premier appel est renvoyée par le script include `CaseReportUtils`.

Champs du formulaire Rapport des tickets du service client

Champ	Définition
Numéro	Numéro du rapport de tickets généré automatiquement.
Résolution au premier contact	Enregistre si un ticket a été résolu lors du premier contact d'un client avec un agent. Ce champ peut avoir l'une des valeurs suivantes : • 0: None (valeur par défaut) • 1: True • 2: False Pour en savoir plus sur la façon dont ce champ est calculé, consultez la rubrique Mesure Résolution du premier appel (FCR) ci-après.
Nombre de réaffectations d'agent	Nombre de fois où un ticket a été réaffecté à un autre agent. La valeur par défaut est 0.
Nombre de réouvertures	Nombre de fois où un ticket a été fermé et rouvert. La valeur par défaut est 0.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Rapport des tickets du service client (suite)

Champ	Définition
Ignoré par prédiction	Utilisé pour identifier les tickets ignorés par la fonctionnalité Predictive Intelligence. La valeur par défaut est False (désactivé).
Ticket	Le ticket pour lequel ce rapport de ticket a été généré.
Score de satisfaction du client	Le client donne le score de satisfaction du client pour accepter la résolution du ticket.
Délai de résolution	Temps requis par un agent pour résoudre le ticket. Calculé comme la différence entre l'heure de résolution du ticket et l'heure de création du ticket.

Mesure Résolution du premier appel (FCR)

La mesure Résolution du premier appel (FCR) correspond au nombre de fois où une demande de client est résolue lors du premier contact avec un agent. Le script First Call Resolution renvoie une valeur True ou False.

La valeur FCR est True si un enregistrement comporte une mise à jour. Par exemple, si l'état d'un nouveau ticket est défini sur Fermé, puis sur Mis à jour ou Enregistré, la valeur FCR est True.

La valeur FCR est False si :

- un ticket est rouvert ;
- l'état d'un ticket est mis à jour sur En attente d'infos ;
- un enregistrement de téléphone Openframe existe pour le ticket et la date de cet enregistrement est antérieure à la date de résolution du ticket ;
- un journal d'e-mail existe pour le ticket, l'e-mail n'a pas été créé par le système et la date de création de l'e-mail est antérieure à la date de résolution du ticket ;
- une entrée de commande de travaux existe pour le ticket et la date de cette commande de travaux est antérieure à la date de résolution du ticket.

Formulaire Type de ticket

Utilisez le formulaire Type de ticket pour gérer les paramètres d'un type de ticket.

Pour accéder à un formulaire de type de ticket, accédez à **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket** et sélectionnez un type de ticket dans la liste.

Champs du formulaire Type de ticket du service client

Champ	Définition
Table	La table pour le type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_case).
Catégorie	Une catégorie facultative pour un type de ticket. Lors de la création de tickets, les agents du service client peuvent filtrer les types de tickets disponibles par catégorie dans la fenêtre contextuelle Sélectionner le type de ticket. Le module d'extension Types de ticket du service client (com.snc.csm_case_types) inclut les catégories suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Type de ticket du service client (suite)

Champ	Définition
	• Intégration • Réclamation • Ordres • Général
Sous-type	Une sous-catégorie facultative pour un type de ticket. Lors de la création de tickets, les agents du service client peuvent filtrer les types de tickets disponibles par catégorie, puis par sous-type dans la fenêtre contextuelle Sélectionner le type de ticket. Le champ **Sous-type** affiche les champs de la **table** sélectionnée qui sont du type suivant : • Liste de choix • Référence
Description courte	Une brève description du type de ticket.

Liens connexes

Le formulaire Type de ticket comprend les liens connexes suivants :

- **Afficher la configuration du type de ticket** : affichez la configuration actuelle pour cette table de type de ticket.
- **Lancer Guided Setup pour les types de ticket** : accédez aux tâches de configuration des types de tickets dans Customer Service Guided Setup.
- **Lancer Guided Setup pour AWA** : accédez aux tâches de configuration d'Affectation de travail avancée (AWA) dans Guided Setup pour Agent Workspace.
- **Lancer Guided Setup pour Agent Workspace** : accédez aux tâches de configuration d'Agent Workspace pour CSM dans Guided Setup pour CSM.

Listes connexes

Les listes connexes du formulaire de type de ticket affichent les éléments configurés pour la table Type de ticket. Utilisez les listes connexes pour créer des configurations supplémentaires.

- Créateurs d'enregistrements
- Flux d'états
- Notes de gestion spéciale
- Déclencheurs de notification
- SLA
- Modèles d'e-mail
- Messages rapides
- Rapports

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de compte

L'application Gestion du service client utilise le formulaire Compte pour stocker les informations de compte client.

Pour plus d'informations sur la création d'un compte client, voir Configurer les comptes et les contacts.

Champs du formulaire de compte du service client

Champ	Définition
Nom	Le nom de la société.
Numéro	Numéro de compte généré automatiquement pour ce client.
Contact principal	Nom d'un utilisateur qui est le contact principal pour cette société.
Compte parent	Le compte parent pour ce compte. Utilisez ce champ pour créer une Hiérarchie des comptes.
Code d'inscription	Un code unique pour ce compte. L'administrateur des clients peut fournir ce code aux clients pour qu'ils l'utilisent lors de la demande d'une connexion au portail des clients. Le code d'inscription fournit une méthode de validation du client et de la société avant que la demande de connexion ne soit accordée. Saisissez un code alphanumérique dans ce champ ou cliquez sur l'icône Générer le code pour générer un code unique. Pour plus d'informations sur la génération de codes d'inscription de compte uniques, consultez l'article Génération de code d'inscription de compte dans Service clientèle [KB0753505] dans la base de connaissances HI.
Client	Désigne ce compte comme un compte client. **Remarque :** si vous créez un compte client, ce champ est activé par défaut.
Partenaire	Désigne ce compte comme un compte partenaire. Un partenaire peut signaler et gérer des tickets au nom des clients. Un partenaire peut également être un client. **Remarque :** si vous créez un compte partenaire, ce champ est activé par défaut.
Site Web	Adresse Web de la société.
Téléphone	Numéro de téléphone de la société.
Rue	Adresse postale de la société.
Ville	Ville dans laquelle la société est située.
État/ Province	L'État ou la province dans lequel la société est située.
Code postal	Le code postal de la société.
Pays	Pays dans lequel la société est située.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire de compte du service client (suite)

Champ	Définition
Notes	Toute information supplémentaire relative à la société.
Code de compte	Ce champ stocke une valeur unique pour chaque compte. La valeur est déterminée par la dernière valeur utilisée, qui est stockée dans la propriété système `com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path` . Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion du service clientèle. **Remarque :** Si cette propriété est réinitialisée à la valeur d'origine, le système tente de créer de nouveaux comptes avec des codes de compte déjà utilisés, ce qui peut entraîner une insertion non valide.

Formulaire Relation de contact

L'application Gestion du service clientèle utilise le formulaire Relation de contact pour stocker des informations sur le compte, le contact et la responsabilité affectée dans une relation de contact.

Champs du formulaire de relation de contact

Champ	Définition
Compte	Le compte auquel le contact est affecté. Ce champ est renseigné automatiquement.
Contact	Le contact du client choisi pour remplir le rôle ou la responsabilité. La liste Contacts comprend les contacts de tout partenaire ou compte connexe, ainsi que les contacts de la hiérarchie des comptes.
Responsabilité	Le rôle ou la responsabilité choisi pour ce contact de client. **Remarque :** dans le cadre de la création d'une définition de responsabilité, l'administrateur peut spécifier si la responsabilité est unique. Dans ce cas, la responsabilité ne peut être affectée qu'à un seul contact par compte. Pour plus d'informations, consultez Créer des équipes de compte.

Formulaire Actif

L'application Asset Management utilise le formulaire Actif pour stocker des informations sur les actifs.

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de la ressource tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Ce champ est automatiquement défini lorsque vous créez un actif, en fonction des champs **Balise d'actif** et **Modèle** .
Catégorie de modèle	Regroupement de modèles d'actif. En fonction de la catégorie de modèle que vous sélectionnez, l'actif est lié à un élément de configuration.
Modèle	Modèle de produit propre à l'actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Élément de configuration	Le CI est automatiquement créé lorsque vous créez un actif. Le nom qui s'affiche dans ce champ est basé sur les valeurs des champs **Numéro de série** et **Modèle** . Pointez sur l'icône de référence pour afficher les détails de l'élément de configuration hérités de l'enregistrement d'actif.
Quantité	Nombre d'éléments représentés par cet actif. Un actif possède toujours un élément, à moins qu'un ou plusieurs de ces points soient vrais. • Si l'actif est un consommable, la quantité est illimitée, car les consommables sont suivis dans les groupes. • Si l'actif est préalloué, la quantité est illimitée lorsque la **catégorie** de modèle et les valeurs **de modèle** sont définies et que le **sous-état** est défini sur **Préalloué**.
Général Tous les champs ne sont pas disponibles pour chaque type d'actif.	
Balise d'actif	Informations alphanumériques affectées par votre entreprise pour simplifier le suivi de l'actif.
État	État actuel de l'actif, tel que **En commande** ou **En cours d'utilisation**.
Affecté à	Personne utilisant cet élément ou principalement responsable de ce dernier. Ce champ s'affiche lorsque l'état de l'actif est **En cours d'utilisation**.
Entrepôt	Nom de l'entrepôt. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'état de l'actif est **En stock** ou **Version**.
Allée	Détails de l'allée de l'actif dans l'entrepôt. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'état de l'actif est **En stock** ou **Version**. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) est installé.
Espace	Détails de l'espace de l'actif dans l'allée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'état de l'actif est **En stock** ou **Version**. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) est installé.
Géré par	Personne qui gère l'actif. La valeur de ce champ peut être différente de celle de la personne dans le champ **Propriété de** .
Appartenant à	Personne ayant la propriété financière de l'actif. La valeur de ce champ peut être différente de celle de la personne dans le champ **Géré par** .
Société parente	Actif parent de l'actif. Par exemple, un moniteur ou un périphérique peut avoir une station de travail comme actif parent. Quand un lien parent est défini, les champs associés à l'affectation et à l'état des actifs enfants sont définis en lecture seule et basés sur les champs d'affectation et d'état de l'actif parent. Pour plus d'informations, consultez Bundled models .
Classe	Groupe d'actifs, par exemple, Base, Matériel, Licence ou Consommable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commentaires	Informations sur l'actif qu'il serait utile à d'autres de connaître.
Numéro de série	Numéro de série de cet actif.
Sous-état	Sous-état actuel de l'actif. Les paramètres de sous-état disponibles dépendent de l'état sélectionné. Par exemple, l'état **Hors service** propose les options de **Sous-état** telles que **Détruite**, **Vendue**, **Donnée** et **Crédit fournisseur**.
Emplacement	Emplacement physique actuel de l'actif. **Remarque :** Vous pouvez définir l'emplacement sur un lieu, un étage, un bâtiment ou un campus. Lorsque vous définissez l'emplacement sur l'une des options à l'exception du campus, la section Hiérarchie de l'emplacement s'affiche sur le formulaire d'actif. La hiérarchie des emplacements affiche la relation hiérarchique entre l'emplacement spécifié et ses emplacements parents. En outre, lorsque vous définissez le champ Emplacement sur un emplacement, puis que vous définissez le *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* paramètre système sur **vrai** sur votre ServiceNow instance, une carte d'emplacement en temps réel de l'actif s'affiche sur le formulaire d'actif. La carte des emplacements n'apparaît pas par défaut. Pour afficher la carte, sélectionnez l'icône Carte de localisation ( ) dans la barre latérale contextuelle de l'enregistrement de l'actif. La carte des emplacements n'apparaît pas pour les actifs exclus. Vous pouvez également suivre l'emplacement de vos actifs à l'aide de la carte Intérieur des actifs dans la vue Parc d'actifs de l'espace de travail des actifs matériels. Pour plus d'informations, consultez Track asset location using indoor maps .
Département	Département auquel l'actif appartient.
Société	Société ou entreprise à laquelle appartient cet actif.
Affecté	Date à laquelle l'actif a été affecté à un utilisateur.
Installé	Date à laquelle l'actif a été installé.
Hiérarchie des emplacements La section Hiérarchie des emplacements n'est disponible que pour les actifs matériels, consommables, en lot et de palettes. Cette section s'affiche uniquement dans les conditions suivantes : • Lorsque le *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* paramètre système est défini sur **vrai** sur votre ServiceNow instance • Lorsque vous sélectionnez un emplacement autre que le campus	
Étage	Étage où se trouve le lieu spécifié dans le champ Emplacement. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez un lieu dans le champ Emplacement et est rempli automatiquement en fonction de l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Bâtiment/ Structure	Bâtiment auquel appartient l’étage. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez un lieu ou un étage dans le champ Emplacement et est rempli automatiquement en fonction de l’emplacement.
Campus	Campus où se trouve le bâtiment. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez un lieu, un étage ou un bâtiment dans le champ Emplacement et est rempli automatiquement en fonction de l’emplacement.
Financier La section Finances n’est disponible que pour le matériel, les autorisations logicielles et les actifs d’installation.	
Ligne de demande	Élément demandé auquel l'actif est lié.
Numéro de facture	Facture sur laquelle l'actif a été facturé.
Coût	Prix auquel l'actif a été acheté.
Fournisseur	Fournisseur chez qui l'actif a été acheté. Les actifs qui sont automatiquement créés à partir des bons de commande dans **Approvisionnement** , la valeur par défaut du champ Fournisseur est le fournisseur spécifié sur le bon de commande.
Ouverte le	Date à laquelle l'enregistrement de l'élément demandé a été ouvert. Le système renseigne automatiquement le champ lorsqu'une ligne de demande est spécifiée.
Compte GL	Numéro de compte de la comptabilité auquel l'actif est associé.
Centre de coûts	Groupe financièrement responsable de l'actif.
Méthode d'acquisition	Le mode d’acquisition de l’actif. Les choix de système de base sont **Achat**, **Bail**, **Location** et **Prêt**. Les actifs qui sont automatiquement créés à partir des bons de commande dans **Approvisionnement**, la valeur par défaut est Achat
Type de dépense	Le type de dépenses. • **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. • **Opex** : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Mise au rebut	
Numéro de l’ordre de mise au rebut	Un numéro unique affecté à l'ordre d'élimination des actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Fournisseur de services de mise au rebut	Le fournisseur affecté à l'exécution de l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
ID d'ordre de mise au rebut du fournisseur	Numéro de commande affecté par le fournisseur pour exécuter l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Date de mise au rebut	Date à laquelle le processus d'ordre d'élimination des actifs est achevé. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Motif de mise au rebut	Texte expliquant pourquoi l'actif est mis hors service.
Bénéficiaire	Entreprise qui reçoit l'actif lorsqu'il est mis hors service.
Prix de revente	Valeur de l'actif lorsqu'il est mis hors service. Par exemple, si l'actif est donné, la valeur utilisée lors de la déclaration des taxes.
Retrait planifié	Date à laquelle l'actif est prévu être mis hors service.
Date de mise hors service	Date réelle à laquelle l'actif a été mis hors service.
Dépréciation La section Amortissement n'est disponible que pour les actifs matériels et les installations.	
Dépréciation	Méthode de dépréciation appliquée. Les choix du système de base sont le **Solde dégressif** et la **Ligne droite**. La valeur de dépréciation est définie par défaut à partir du modèle associé.
Date d'effet de dépréciation	Date à laquelle commence la méthode de dépréciation spécifiée.
Valeur de récupération	Valeur estimée d'un actif à la fin de sa durée de vie utile. Cette valeur doit être inférieure ou égale au coût de l'actif.
Date résiduelle	Nombre de jours qui se sont écoulés depuis la **Date d'entrée en vigueur de la dépréciation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur résiduelle	Valeur affichée dans le champ Coût selon la méthode de dépréciation appliquée.
Montant déprécié	Montant de la dépréciation de l'actif.
Contrats La section Contrat n’est disponible que pour le matériel, l’autorisation logicielle ou les actifs d’installation.	
Contrat de location	Nom du contrat de bail qui s'applique à l'actif.
Délai d’expiration de garantie	Date d'expiration de garantie de l'actif.
Date d'expiration du bail	Date d’expiration du contrat. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque Gestion des actifs matériels (sn_hamp) est installé.
Durée du bail (mois)	Période en mois pendant laquelle le contrat de bail est actif. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque Gestion des actifs matériels (sn_hamp) est installé.
Paiement de bail mensuel	Montant que vous payez mensuellement dans le cadre du contrat. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque Gestion des actifs matériels (sn_hamp) est installé.
Groupe de support	Groupe gérant le contrat couvrant l'actif.
Échange similaire	Un actif similaire que vous souhaitez renvoyer au fournisseur du contrat au lieu de l’actif que vous avez apporté en bail. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque Gestion des actifs matériels (sn_hamp) est installé.
Pris en charge par	Personne gérant le contrat couvrant l'actif.
Activités	
Notes de travail	Les notes de travail sont mises à jour pour les cas suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Lorsque les champs **Affecté à**, **Géré à**, **État**, **Sous-état** et **Réservé** de l'actif sont mis à jour. Les colonnes de ces champs sont analysées par défaut et toute mise à jour est enregistrée dans les notes de travail. • Les notes de travail pour les actifs matériels et logiciels sont mises à jour lorsque l'actif est reçu par un bon de commande et un ordre de transfert. Ces notes de travail permettent de suivre le cycle de vie de l'actif.
Audit	
Numéro d'audit	Numéro d'audit de l'actif.
Type d'audit	Type d'audit qui a été effectué sur l'actif.
Dernière date d'audit	Date du dernier audit.
État du dernier audit	État du dernier audit.
Audit effectué par	Personne ayant effectué le dernier audit.
Mobile La section Mobile n'est disponible que pour la catégorie de modèle Appareil mobile. **Remarque :** Cette section s'affiche uniquement lorsque Gestion des actifs matériels (sn_hamp) est installé.	
Transporteur	Nom de la société du transporteur.
Propriété	Propriété de l'actif. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Employé • Professionnel
IMEI	Numéro unique pour le suivi de l'appareil mobile.
ID de la pré-inscription	Utilisateur ayant effectué le dernier audit.
Adresse MAC	Adresse MAC de l'appareil mobile.
ID d'inscription	Utilisateur effectuant l'audit actuel.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone associé à l'appareil mobile.
Nom d'inscription	Nom de l'inscription pour l'appareil mobile.
Plateforme	Plateforme de l'appareil mobile. Les options disponibles sont les suivantes : • Android • iOS • Windows

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• ChromeOS • Autre
État d'inscription	État d’inscription actuel de l’appareil. Les options disponibles sont les suivantes : • Inscrit(e) • Désinscrit • Expiré • Inscription en attente • Désinscription en attente
Acheté le	Date d’achat de l’appareil mobile.
Date d'inscription	Date d’inscription initiale.
Date d'éligibilité à la mise à niveau	Date à laquelle l’appareil mobile est éligible à une mise à niveau.
Dernière inscription	Date de la dernière inscription.
Contrat de service	Numéro de contrat associé à l’appareil mobile.
Appareil activé	État d’activation de l’appareil mobile. Les options disponibles sont les suivantes : • Oui : l’appareil mobile est activé. • Non : l’appareil mobile n’est pas activé.
Liens connexes	
Calculer l'amortissement	Sélectionnez cette option pour calculer le montant de l’amortissement et la valeur résiduelle.
Supprimer les actifs uniquement	Sélectionnez cette option pour supprimer les actifs et non le CI associé.
Listes connexes	
Actifs	Ressources associées à la ressource que vous avez créée.
Lignes de dépense	Ligne de dépense associée à l’actif.
Autorisation de retour de marchandise (RMA)	Autorisation de retour de marchandise associée à l’actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Emplacement d'entreprise interne

Dans l'application Gestion du service client (CSM) , utilise Base du modèle de service le formulaire d'emplacement d'entreprise interne (IBL) pour stocker des informations sur un emplacement d'entreprise interne. Ces informations comprennent les membres du personnel affectés à cet emplacement, les tickets, les produits vendus et les éléments de base d'installation créés pour les clients.

Champs du formulaire Emplacement d'entreprise interne

Champ	Définition
Numéro	Numéro généré automatiquement de l'emplacement de l'entreprise interne. Par défaut, les numéros d'emplacement commencent par le préfixe IBL.
Nom	Nom de l'emplacement d'entreprise interne.
Responsable	Gestionnaire de l'emplacement de l'entreprise interne. **Remarque :** Seuls les utilisateurs internes peuvent être ajoutés en tant que gestionnaires pour les emplacements d'entreprise internes.
Emplacement de l'entreprise interne parente	Parent de l'emplacement de l'entreprise. Utilisez ce champ pour créer une hiérarchie parent-enfant.
Rue	Adresse postale de l'emplacement de l'entreprise interne.
Ville	Ville où se trouve l'emplacement de l'entreprise interne.
État/Province	État ou province où se trouve l'emplacement d'entreprise interne.
Code postal	Code postal de l'emplacement de l'entreprise interne.
Clients servis	Type de clients servis dans un emplacement d'entreprise. Les clients servis peuvent être définis avec deux options : • **Tous les clients** : permet au personnel de l'organisation de services de créer et de résoudre des problèmes pour tous les clients. • **Basé sur des critères** : permet au personnel de l'organisation de services de créer et de résoudre des problèmes uniquement pour les clients associés à l'organisation de services à l'aide de certains critères.
Site web	Adresse Web de l'emplacement de l'entreprise interne.
E-mail	ID d'e-mail utilisé par l'emplacement de l'entreprise interne.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'emplacement de l'entreprise interne.
Date d'ouverture	Date à laquelle l'emplacement d'entreprise devient opérationnel et disponible pour les clients.
Date de conclusion	Date à laquelle l'emplacement d'entreprise devient non opérationnel et indisponible pour les clients. **Remarque :** La date de fermeture ne doit pas être antérieure à la date d'ouverture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Emplacement d'entreprise interne (suite)

Champ	Définition
Statut	État actuel de l’emplacement de l’entreprise, soit En cours, Opérationnel, Non opérationnel ou Fermé.
Description	Description de l’emplacement de l’entreprise.

Listes connexes du formulaire Emplacement d'entreprise interne

Le formulaire Emplacement d'entreprise interne inclut les listes connexes suivantes.

Listes connexes du formulaire Emplacement d'entreprise interne

Liste connexe	Description
Membres	Utilisateurs internes (utilisateurs dotés du rôle snc_internal) qui ont été ajoutés en tant que membres du personnel à cet emplacement d'entreprise. • Les membres du personnel peuvent créer des tickets pour les clients à leurs emplacements d'entreprise. • Les membres du personnel peuvent accéder aux tickets et aux informations des clients lorsque le champ **Organisation de services** du formulaire de ticket correspond à leurs emplacements d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise.
Emplacements d'entreprises internes enfants	Liste de l’emplacement d’entreprise interne de l’emplacement d’entreprise parente actuel. Pour plus d'informations, consultez Créer un emplacement d'entreprise interne.
Emplacements d'entreprises externes enfants	Liste de l’emplacement d’entreprise externe de l’emplacement d’entreprise parent actuel. Pour plus d'informations, consultez Créer un emplacement d'entreprise externe.
Groupes d'affectation	Liste de tous les groupes affectés associés de l’emplacement de l’entreprise interne. Pour plus d'informations, consultez Configurer des groupes d’affectation.
Services disponibles	Liste des services pris en charge par l’emplacement d’entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire Emplacement d'entreprise interne (suite)

Liste connexe	Description
	Pour plus d'informations, consultez Configurer les produits et les services disponibles dans un emplacement d'entreprise.
Critère du client de l'organisation de services	Liste des clients pris en charge par un emplacement d'entreprise interne. Pour plus d'informations, consultez Définir le type de configuration pour les clients ou les emplacements de l'entreprise.
Projets clients	Liste de tous les projets affectés à l'emplacement de l'entreprise. Sélectionnez un projet pour afficher les **tâches de projet**, les **sous-projets** et les **tickets** qui lui sont affectés. **Remarque :** • Un gestionnaire des contributeurs d'emplacement ou un gestionnaire des relations d'emplacement peut voir les projets de ses emplacements d'entreprise respectifs et enfants. Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à la section Base du modèle de service rôles. • La liste des tâches de projet sous l'onglet Projet client n'est visible que si l'option **Visible pour le client** est sélectionnée lors de la création de la tâche de projet. Pour en savoir plus sur la création de projets, reportez-vous à la section Créer des projets clients. Pour en savoir plus sur la création de tâches de projet, reportez-vous à la section Create a project task from a project.
Tickets demandés par l'emplacement	Liste de tous les tickets demandés par l'emplacement de business interne pour travailler. Pour plus d'informations, voir Créer et gérer des tickets pour un emplacement d'entreprise
Tickets affectés à l'emplacement	Tickets qui ont été créés et affectés à cet emplacement. Pour plus d'informations, consultez Créer et gérer des tickets pour un emplacement d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire Emplacement d'entreprise interne (suite)

Liste connexe	Description
Relations avec le personnel du compte	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les comptes à cet emplacement. Créez des relations avec le personnel du compte à l'aide de la responsabilité du gestionnaire de compte. Pour plus d'informations, consultez Créer une relation avec le personnel du compte.
Relations avec le personnel des consommateurs	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les consommateurs à cet emplacement. Créez des relations consommateur-personnel à l'aide de la responsabilité du gestionnaire des relations. Pour plus d'informations, consultez Créer une relation avec le personnel des consommateurs.
Relations avec le personnel du ménage	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les ménages à cet emplacement. Créez des relations avec le personnel du ménage à l'aide de la responsabilité du gestionnaire des relations. Pour plus d'informations, consultez Créer une relation avec le personnel des ménages.
Produits vendus	Produits vendus qui ont été créés pour les clients à cet emplacement. Pour plus d'informations, consultez Créer et gérer des produits vendus pour un emplacement d'entreprise.
Éléments de base d'installation	Éléments de base d'installation qui ont été créés pour les clients à cet emplacement. Pour plus d'informations, consultez Créer et gérer des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise.

Information associée

Créer un emplacement d'entreprise interne

Base du modèle de service Relations

Formulaire Emplacement d'entreprise externe

Dans l'application Gestion du service client (CSM) , Base du modèle de service utilise le formulaire d'emplacement d'entreprise externe (EBL) pour stocker des informations sur un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

emplacement d’entreprise externe. Ces informations comprennent les membres du personnel affectés à cet emplacement, les tickets, les produits vendus et les éléments de base d’installation créés pour les clients.

Champs du formulaire Emplacement d'entreprise externe

Champ	Définition
Numéro	Numéro généré automatiquement de l’emplacement business externe. Par défaut, les numéros d'emplacements commencent par le préfixe EBL.
Nom	Nom de l’emplacement d’entreprise externe.
Responsable	Gestionnaire de l’emplacement d’entreprise externe. **Remarque :** Il est possible d'ajouter à la fois des utilisateurs internes et externes en tant que gestionnaires pour les emplacements d'entreprises externes.
Emplacement de l'entreprise parente	Parent de l’emplacement de l’entreprise. Utilisez ce champ pour créer une hiérarchie parent-enfant.
Rue	Adresse postale de l’emplacement d’entreprise externe.
Ville	Ville où se trouve l’emplacement d’entreprise externe.
État/Province	État ou province où se trouve l’emplacement d’entreprise externe.
Code postal	Code postal de l’emplacement d’entreprise externe.
Clients servis	Types de clients qui sont servis dans un emplacement d’entreprise. Les clients servis peuvent être définis à l’aide de deux options : • **Tous les clients** : permet au personnel de l’organisation de services de créer et de résoudre des problèmes pour tous les clients. • **Basé sur des critères** : permet au personnel de l’organisation de services de créer et de résoudre des problèmes uniquement pour les clients associés à l’organisation de services à l’aide d’un critère.
Site web	Adresse Web de l’emplacement de l’entreprise interne.
E-mail	ID d’e-mail utilisé par l’emplacement de l’entreprise interne.
Téléphone	Numéro de téléphone de l’emplacement de l’entreprise interne.
Date d'ouverture	Date à laquelle l’emplacement d’entreprise devient opérationnel et disponible pour les clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Emplacement d'entreprise externe (suite)

Champ	Définition
Date de conclusion	Date à laquelle l'emplacement d'entreprise devient non opérationnel et indisponible pour les clients. **Remarque :** La date de fermeture ne doit pas être antérieure à la date d'ouverture.
Statut	État actuel de l'emplacement de l'entreprise, soit En cours, Opérationnel, Non opérationnel ou Fermé.
Description	Description de l'emplacement de l'entreprise.

Listes connexes du formulaire Emplacement d'entreprise externe

Le formulaire Emplacement d'entreprise externe inclut les listes connexes suivantes.

Listes connexes pour le formulaire Emplacement d'entreprise externe

Liste connexe	Description
Membres	Utilisateurs internes et externes qui ont été ajoutés en tant que membres du personnel à cet emplacement d'entreprise. • Les membres du personnel peuvent créer des tickets pour les clients à leurs emplacements d'entreprise. • Les membres du personnel peuvent accéder aux tickets et aux informations des clients lorsque le champ **Organisation de services** du formulaire de ticket correspond à leurs emplacements d'entreprise. Pour plus d'informations sur l'ajout de membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe, reportez-vous à la section Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise.
Emplacements d'entreprises externes enfants	Liste des enregistrements d'emplacements d'entreprise externes. Pour plus d'informations sur la création d'emplacements d'entreprise externes, reportez-vous à la section Créer un emplacement d'entreprise externe.
Groupes d'affectation	Liste de tous les groupes affectés associés de l'emplacement de l'entreprise interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes pour le formulaire Emplacement d'entreprise externe (suite)

Liste connexe	Description
	Pour plus d'informations, consultez Configurer des groupes d'affectation.
Services disponibles	Liste des services pris en charge par l'emplacement d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer les produits et les services disponibles dans un emplacement d'entreprise.
Projets clients	Liste de tous les projets affectés à l'emplacement de l'entreprise. Sélectionnez un projet pour afficher les **tâches de projet**, les **sous-projets** et les **tickets** qui lui sont affectés. **Remarque :** • Un gestionnaire de site peut voir les projets de ses emplacements d'entreprise respectifs et enfants. Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à la section Base du modèle de service rôles. • La liste des tâches de projet sous l'onglet Projet client n'est visible que si l'option **Visible pour le client** est sélectionnée lors de la création de la tâche de projet. Pour en savoir plus sur la création de projets, consultezCréer des projets clients . Pour en savoir plus sur la création de tâches de projet, reportez-vous à la section Create a project task from a project .
Critère du client de l'organisation de services	Nombre de clients pris en charge par un emplacement d'entreprise externe. Pour plus d'informations sur l'association de critères client à un emplacement d'entreprise externe, reportez-vous à la section Définir le type de configuration pour les clients ou les emplacements de l'entreprise.
Tickets demandés par l'emplacement	Tickets qui ont été créés et demandés par cet emplacement. Pour plus d'informations sur l'affectation de tickets à un emplacement d'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes pour le formulaire Emplacement d'entreprise externe (suite)

Liste connexe	Description
	externe, reportez-vous à la section Créer et gérer des tickets pour un emplacement d'entreprise.
Tickets affectés à l'emplacement	Tickets qui ont été créés et affectés à cet emplacement. Pour en savoir plus sur la création et la gestion des tickets, reportez-vous à la section Créer et gérer des tickets pour un emplacement d'entreprise.
Relations avec le personnel du compte	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les comptes à cet emplacement. Les relations du personnel chargé de clientèle sont créées à l'aide de la responsabilité Chargé de clientèle. Pour plus d'informations sur la création d'une relation compte-personnel, reportez-vous à la section Créer une relation avec le personnel du compte.
Relations avec le personnel des consommateurs	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les consommateurs à cet emplacement. Les relations du personnel chargé des consommateurs sont créées à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations. Pour plus d'informations sur la création d'une relation consommateur-personnel, reportez-vous à la section Créer une relation avec le personnel des consommateurs.
Relations avec le personnel du ménage	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les ménages à cet emplacement. Les relations du personnel chargé des ménages sont créées à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations. Pour plus d'informations sur la création d'une relation avec le personnel du ménage, reportez-vous à la section Créer une relation avec le personnel des ménages.
Produits vendus	Produits vendus qui ont été créés pour les clients à cet emplacement. Pour en savoir plus sur la création et la gestion des produits vendus pour un emplacement professionnel externe,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes pour le formulaire Emplacement d'entreprise externe (suite)

Liste connexe	Description
	reportez-vous à la section Créer et gérer des produits vendus pour un emplacement d'entreprise.
Éléments de base d'installation	Éléments de base d'installation qui ont été créés pour les clients à cet emplacement. Pour plus d'informations sur la création et la gestion d'éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise externe, reportez-vous à la section Créer et gérer des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise.

Information associée

Créer un emplacement d'entreprise interne

Base du modèle de service Relations

Formulaire Ménage

Base du modèle de service utilise le formulaire Ménage pour stocker des informations sur un ménage consommateur, y compris les membres du ménage ; les relations créées pour le ménage et les membres ; et les cas, les droits et les contrats créés pour le ménage et les membres.

Champs du formulaire Ménage

Champ	Définition
Nom	Nom du ménage.
Numéro	Numéro du ménage généré automatiquement. Par défaut, les numéros de ménages commencent par le préfixe HOLD.
Chef de ménage	Consommateur chef de ménage. • Lors de la création d'un enregistrement de ménage, sélectionnez un consommateur dans la table Consommateur. • Lors de la mise à jour d'un enregistrement de ménage existant, sélectionnez un consommateur parmi les membres actuels du ménage.
Rue	Adresse postale du ménage.
Ville	Ville où réside le ménage.
État/ Province	État ou province où réside le ménage.
Code postal	Code postal du lieu où réside le ménage.
Pays	Pays dans lequel réside le ménage.
Notes	Informations supplémentaires sur le ménage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire Ménage

Le formulaire Ménage comprend les listes connexes suivantes :

Listes connexes du formulaire du ménage

Liste connexe	Description
Membres actuels	Consommateurs qui sont les membres actuels du ménage.
Tous les membres	Membres actuels et passés d'un ménage. Lorsque des membres sont ajoutés ou supprimés dans un ménage, l'historique des membres est conservé dans cette liste connexe.
Relations avec les membres	Relations qui ont été créées entre les membres de ce ménage. Les relations des membres sont créées à l'aide de la responsabilité Mandataire. Les membres du ménage qui ont une relation de mandataire avec un autre membre du ménage peuvent agir au nom de ce membre et gérer les tickets de celui-ci.
Équipe du ménage	Relations qui ont été créées entre les utilisateurs internes et ce ménage. Les relations du personnel chargé des ménages sont créées à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations. Les utilisateurs internes qui ont une relation de gestionnaire des relations avec un ménage peuvent gérer tous les tickets de ce ménage.
Tickets	Tickets créés pour ce ménage et ses membres.

Information associée

Créer ou mettre à jour un ménage

Formulaire de définition du service

Dans l'application Gestion du service client (CSM) , le formulaire de définition de service affiche des informations sur une configuration de définition de service. Cet enregistrement d'informations stocke les détails d'un service fourni aux clients.

Formulaire de définition du service

Champ	Description
Nombre (déconseillé)	Numéro unique de l'enregistrement de définition de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition du service (suite)

Champ	Description
	Remarque : Depuis la mise en Washington DC production, ce champ a été remplacé par le champ **ID** .
Nom	Nom de la définition de service.
ID	L'ID de la définition de service. Le système remplit automatiquement le champ **ID** avec le nom de la définition de service et remplace les espaces par des traits de soulignement. L'ID peut contenir des caractères alphanumériques et des traits de soulignement et peut contenir jusqu'à 40 caractères. **Remarque :** La valeur de ce champ doit être unique.
Table	La table pour laquelle la définition de service est disponible, soit la table Ticket, soit une table qui étend la table Ticket. Par exemple, si le service est disponible pour le type de ticket d'intégration, sélectionnez la table Ticket d'intégration [sn_onboarding_case].
Type de service clientèle	Le type de service : • Prévente • Après-vente • Général Un type de service permet au système d'afficher les services en fonction du contexte.
Générateur d'enregistrement Playbook	Générateur d'enregistrement Playbook associé à la définition de service. Si une définition de service est associée à un playbook, l'agent peut utiliser le playbook dans un onglet de l'enregistrement du ticket. Pour plus d'informations, consultez Associer un playbook à une définition de service.
Image	Image associée à la définition du service. Les définitions de service s'affichent dans le sélecteur de type de ticket ou le sélecteur de type de tâche de ticket dans une vue de carte. L'image apparaît dans la carte d'une définition de service, avec le nom et la description.
Commande	Cette valeur détermine l'ordre dans lequel les services sont affichés dans le sélecteur de type de ticket ou d'autres workflows. Les définitions de service dont la valeur d'ordre est la plus basse s'affichent en premier. La valeur par défaut est 100.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition du service (suite)

Champ	Description
	• Les définitions de service sans valeur d'ordre s'affichent au-dessus des définitions de service commandées. • Si une ou plusieurs définitions de service ont la même valeur d'ordre, le système affiche les définitions de service par ordre alphabétique.
Actif	Active la définition de service.
Description	Description de la définition du service. Les définitions de service apparaissent dans le sélecteur de type de ticket dans une vue de carte. La carte comprend le nom, la description et l'image d'une définition de service. Les agents du service clientèle peuvent rechercher des services en saisissant les mots clés trouvés dans le nom et la description de la définition du service.
Valeurs de champ de la table par défaut	Un ou plusieurs champs et valeurs par défaut de la table cible (la table que vous avez sélectionnée dans le champ **Table**). Lorsqu'un enregistrement est créé pour la table cible des définitions de service, le système utilise ces valeurs pour remplir automatiquement les champs d'enregistrement.

Après avoir créé et enregistré une définition de service, les listes connexes suivantes sont disponibles sur le formulaire Définition de service :

- Relations de service du produit
- Relations de service du catalogue
- Relations de service à service
- Relations de catégories de définitions de services
- Rapports

Formulaire de produit vendu

Descriptions des champs sur le formulaire de produit vendu.

Produit vendu

Champ	Description
Nom	Nom du produit ou du service vendu.
Produit parent vendu	Parent du produit vendu, le cas échéant.
Compte	Compte associé au produit vendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produit vendu (suite)

Champ	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez un compte, les champs **Foyer**, **Organisation de services** et **Consommateur** sont masqués. Le champ **Consommateur** n'est actif que lorsque le module d'extension B2B2C est installé.
Contact	Contact principalement responsable du produit vendu. **Remarque :** Seuls les contacts qui appartiennent au compte choisi sont affichés dans la colonne Contact.
Consommateur	Consommateur associé au produit vendu. **Remarque :** Le champ n'est actif que lorsque le module d'extension B2B2C est installé.
Produit	Modèle de produit auquel appartient le produit vendu.
Ménage	Ménage auquel ce produit vendu appartient. **Remarque :** Si vous sélectionnez un ménage, les champs **Organisation de services**, **Compte** et **Contact** sont masqués.
Organisation de services	Entité interne ou externe impliquée dans la fourniture d’un service au client. **Remarque :** Si vous sélectionnez une organisation de service, les champs **Foyer**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sont masqués. Le champ **Organisation de services** n'est actif que lorsque le module d'extension Organisation de services est installé.
Offre de service	Offre de service associée au produit vendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produit vendu (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Le champ **Offre de service** peut ne pas s'afficher par défaut dans l'interface utilisateur. S'il n'apparaît pas, ajoutez le champ **Offre de service** à l'aide de la mise en page du formulaire. • Si une offre de service est déjà associée au modèle de produit, ce champ est automatiquement renseigné.
Offre de produits	Offre de produits associée à un produit vendu. **Remarque :** Le champ **Offre de produit** n'apparaît que pour CSM les agents, les gestionnaires et le profil du contributeur.
Quantité	Quantité d'un produit qui est vendu à un client.
Unité de mesure	Mesure des droits et des produits qu'un client a achetés. **Remarque :** Le champ **Unité de mesure n'apparaît** que pour CSM les agents, les gestionnaires et le profil du contributeur.
Type d'offre	Type d'offre de produits associée à un produit vendu. **Remarque :** Seuls les produits vendus dont le type d'offre est Produit apparaissent dans les listes connexes Produit vendu sur la page Comptes. La valeur par défaut du champ reste **Produit**.
Type de relation	Relation d'un produit vendu qui prend en charge les droits implicites. **Remarque :** La valeur par défaut du champ **Relation** est **Aucun**.
Emplacement du produit	Emplacement de service du produit vendu.
Spécification de produit	Spécification du produit associée à un produit vendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produit vendu (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le champ **Spécification de produit** n'est disponible que si vous possédez le module d'extension Gestion du catalogue de produits (com.sn_prd_pm) et n'est pas disponible sur le formulaire par défaut.
Organisation prestataire de services	Organisation de services qui vend et prend en charge les produits ou services appartenant au client.

Abonnement et tarifs

Champ	Description
Durée (mois)	Validité d'un produit ou d'un service en termes de nombre de mois.
Date de début de l'abonnement	Date de début de l'accès à un produit ou à un service.
Date de fin de l'abonnement	Date de fin de l'accès à un produit ou à un service.
Liste de prix	Liste de prix utilisée pour dériver des prix lors de l'achat d'un produit ou d'un service.
Prix net unitaire	Prix net d'une seule unité d'un produit vendu.
Méthode de tarification	Méthode de tarification associée à un produit vendu, qu'elle soit récurrente ou ponctuelle.
Période	Fréquence de la méthode de tarification, hebdomadaire, mensuelle, annuelle, etc. **Remarque :** Vous pouvez définir la périodicité uniquement si la méthode de tarification est récurrente.
Prix ponctuel	Prix unique à payer pour l'utilisation d'un produit ou d'un service.
Prix récurrent mensuel	Prix à payer mensuellement pour l'utilisation d'un produit ou d'un service.
Prix récurrent annuel	Prix à payer sur une base annuelle pour l'utilisation d'un produit ou d'un service.
Prix ponctuel cumulé	Prix unique à payer pour la ligne parente et tous les éléments de ligne enfants.
Prix récurrent mensuel cumulé	Prix à payer mensuellement pour la ligne parente et tous les éléments de ligne enfants.
Prix récurrent annuel cumulé	Prix à payer annuellement pour la ligne parente et tous les éléments de ligne enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Abonnement et tarifs (suite)

Champ	Description
Prix net cumulé	Valeur totale de la somme du prix net unique cumulé et du prix récurrent mensuel cumulé multipliée par la durée. Prix net cumulé = Prix ponctuel cumulé + Prix récurrent mensuel cumulé * Durée

Règles de requête CSM

Les règles de requête sont utilisées pour filtrer les enregistrements dans les tables liées à CSM qui sont accessibles par les utilisateurs ayant des rôles CSM. Ces filtres, qui sont appliqués dans les règles métier de requête et les ACL en lecture sur les tables liées à CSM, sont stockés dans une table de métadonnées.

À partir de la version London, les règles de requête et les filtres ont été définis dans le script include CSQueryBRUtilOOBConstants. Dans la version Quebec, ces filtres ont été déplacés vers la table Règle de requête (sn_query_rule).

Ce changement s'applique aux règles métier de requête (QBR) et aux ACL en lecture sur les tables liées à CSM. Chaque table de données qui utilisait les QBR avant la version Quebec possède désormais une nouvelle QBR qui utilise la nouvelle logique. Les tables avec des ACL en lecture qui utilisaient des filtres du script include CSQueryBRUtilOOBConstants incluent désormais un ACL en lecture supplémentaire qui utilise les filtres de la table de règles de requête.

Graphique des disponibilités

La fonctionnalité de filtres de requête CSM est active sur les instances zBoot. Les clients existants doivent contacter le service client ServiceNow pour activer cette fonctionnalité.

Propriété des règles de requête

La propriété *sn_cs_queryrules.use_query_rules* détermine s'il faut utiliser la table de règles de requête ou le script include CSQueryBRUtilOOBConstants. Cette propriété est définie sur vrai pour les instances zBoot et faux pour les instances mises à niveau.

- Si la valeur est vrai, l'instance utilise des règles et des filtres de la table de règles de requête pour déterminer l'accès en lecture aux tables CSM de l'utilisateur connecté.
- Si la valeur est faux, l'instance utilise des règles et des filtres de CSQueryBRUtilOOBConstants et de ses extensions pour déterminer l'accès en lecture aux tables CSM de l'utilisateur connecté.

Table de règles de requête

La table Règles de requête (sn_query_rule) étend la table sys_metadata et stocke les filtres pour les tables suivantes :

- Ticket (sn_customerservice_case)
- Bases d'installation affectées (sn_install_base_m2m_affected_install_base)
- Éléments de base d'installation (sn_install_base_item)
- Produits installés (sn_install_base_m2m_installed_product)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Produits vendus (sn_install_base_sold_product)
- Ticket de commande (csm_order_case)
- Produit vendu couvert (sn_install_base_m2m_contract_sold_product)
- Commandes (csm_order)
- Actif (alm_asset)
- Autorisation (service_entitlement)
- Compte (customer_account)
- Commande de travaux (wm_order)
- Contact (customer_contact)
- Contrat (ast_contract)

Composants installés avec Gestion du service clientèle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Gestion du service clientèle.

Tables installées avec Gestion du service clientèle

Les tables sont ajoutées à votre instance avec l'activation de l'application Gestion du service client (CSM) .

Tables ajoutées avec l'activation du module d'extension Customer Service Base Entities

Les tables suivantes sont ajoutées lors de l'activation du module d'extension Customer Service Base Extension Entities. Ce module d'extension est activé automatiquement par le module d'extension Customer Service.

Noms de tables différentes installés avec Gestion du service clientèle

Table	Description
Compte [customer_account]	Stocke les enregistrements du compte client et du partenaire.
Adresse du compte [account_address_relationship]	Stocke les associations entre les emplacements (adresses) et les comptes.
Accès au compte [sn_csm_account_access]	Stocke les enregistrements qui restreignent l'accès des contacts aux entités CSM.
Relation de compte [account_relationship]	Stocke les enregistrements des relations qui ont été créées entre les deux comptes.
Type d'adresse [cmn_location_type]	Stocke les types d'adresse des entités CSM, telles que Facturation ou Expédition. Les types d'adresses sont généralement utilisés avec les tickets de commande.
Consommateur	Stocke les enregistrements du consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms de tables différentes installés avec Gestion du service clientèle (suite)

Table	Description
[csm_consumer]	
Utilisateur consommateur [csm_consumer_user]	Stocke les enregistrements d'inscription des consommateurs qui sont créés lorsque les consommateurs terminent le processus d'auto-inscription à partir de Portail de service consommateur. Cette table étend la table Utilisateurs (sys_user).
Contact [customer_contact]	Stocke les enregistrements de contact du client.
Contact du contrat [contract_rel_contact]	Stocke les relations qui sont créées entre les contacts et les contrats.
Ménage [csm_household]	Stocke les enregistrements des ménages des consommateurs.
Droit [service_entitlement]	Stocke les enregistrements d'autorisation.
Profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile]	Stocke les références au consommateur et peut être étendu pour prendre en charge plusieurs profils au sein des secteurs et entre eux, chaque profil ayant son propre ensemble d'attributs dans la table étendue.
Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location]	Stocke les relations entre les profils de consommateurs et les emplacements (adresses).

Tables ajoutées avec l'activation du module d'extension Service clientèle

Les tables suivantes sont ajoutées lors de l'activation du module d'extension Customer Service.

Noms des tables et leur description

Table	Description
Accès aux relations de comptes [sn_customerservice_account_relationship_access]	Stocke le type d'accès pour les relations de comptes.
Type de relation de compte [sn_customerservice_account_relationship_type]	Stocke les types de relations qui sont créés pour les relations de comptes bidirectionnelles.
Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	Stocke les membres de l'équipe qui sont affectés aux équipes de compte.
Jeton de l'agent	Cette table n'est pas utilisée actuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des tables et leur description (suite)

Table	Description
[sn_customerservice_agent_token]	
Rendez-vous [sn_customerservice_appointment]	Stocke les rendez-vous qui ont été créés pour les tickets du service clientèle.
Contact de la ressource [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Stocke les enregistrements de relation du contact de l'actif.
Ticket [sn_customerservice_case]	Stocke les enregistrements des tickets du service clientèle.
Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]	Stocke les indicateurs clés de performance (KPI) et les mesures pour les enregistrements de tickets.
Configurations de canaux du service clientèle [sn_customerservice_channel_config]	Stocke les enregistrements de configuration du canal de messagerie du service clientèle.
Relation du contact [sn_customerservice_contact_relationship]	Stocke les enregistrements de relations des contacts.
Interaction avec les clients [sn_customerservice_customer_interaction]	Stocke les enregistrements d'interaction pour Gestion du service client (CSM).
Flux des tickets du service client [sn_customerservice_sf_case]	Stocke les flux d'états des tickets du service clientèle.
Escalade [sn_customerservice_escalation]	Stocke les enregistrements créés pour les tickets et les comptes escaladés.
Sévérité de l'escalade [sn_customerservice_escalation_severity]	Stocke les enregistrements de définition de sévérité de l'escalade.
Modèle d'escalade [sn_customerservice_escalation_template]	Stocke les enregistrements du modèle d'escalade.
Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Stocke les demandes d'auto-inscription pour Customer Service Portal.
Partie connexe [sn_customerservice_related_party]	Stocke les entités (telles que le compte, le contact ou le consommateur) qui sont liées aux tickets du service clientèle et les responsabilités affectées à chacune des entités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des tables et leur description (suite)

Table	Description
Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration]	Stocke le type de partie connexe qui fournit une définition de responsabilité par défaut.
Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def]	Stocke les définitions de responsabilités qui sont créées pour prendre en charge les comptes clients.
Tâche [sn_customerservice_task]	Stocke les tâches qui ont été créées pour les tickets du service clientèle.
Configuration de l'accès avec responsabilité [sn_customerservice_responsibility_access_config]	Stocke les métadonnées de la configuration de l'accès de la responsabilité, qui spécifie le niveau d'accès et les entités auxquelles une responsabilité particulière peut accéder.

Propriétés installées avec Gestion du service clientèle

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de l'application Gestion du service clientèle .

pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation. Vous pouvez affiner les résultats de la liste à l'aide du champ **Application** .

Vous pouvez également accéder à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** pour afficher la liste des propriétés les plus fréquemment utilisées que vous pouvez configurer pour Gestion du service clientèle.

Le tableau suivant répertorie les propriétés utilisées pour Gestion du service clientèle.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle

Propriété	Description
glide.cs.email.case_queue_address	Adresse de file d'attente de ticket d'e-mail • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
glide.cs.email.new_case_prefix	Format de préfixe d'objet d'e-mail pour le nouveau ti • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : ticket • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user	Créez un ticket pour un utilisateur sans correspondar

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
glide.cs.company_name	Nom de votre société. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : table Propriétés système
glide.ui.activity.email_roles	Rôles qui peuvent afficher l'e-mail dans le formateu de « E-mails envoyés/reçus ». • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : itil, sn_customerservic sn_esm_location_agent, sn_esm_agent, sn_csm_ocs.ext_agent, sn_customerservi sn_customerservice.relationship_agent, sn_customerservice.case_contributor_cre • **Emplacement** : table Propriétés système
glide.ui.sn_customerservice_case_activity.fields	Champs du formateur d'activité de ticket. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : assigned_to, asset, pr priority, short_description, comments, en *Email*,work_notes • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.FTS_flag_enabled	Activez le marqueur « Follow the sun » sur le formu Service. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux
sn_customerservice.glide.script.block.client.globals	• **Type** : true | false • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.shn_asset	Notes de gestion spéciale pour les actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Notes de gestion spéciale**
sn_customerservice.shn_contact	Notes de gestion spéciale pour les contacts. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Notes de gestion spéciale**
sn_customerservice.shn_product	Notes de gestion spéciale pour les produits. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Notes de gestion spéciale**
sn_customerservice.shn_account	Notes de gestion spéciale pour les comptes. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Notes de gestion spéciale**
sn_customerservice.shn_case	Notes de gestion spéciale pour les tickets. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Notes de gestion spéciale**
sn_customerservice.portal.chat_queue	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : table Propriétés système
csm.captcha.google.enabled	Activez l'outil Google Captcha sur le formulaire d'au client en libre-service. • **Type** : true | false • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.use_asset_contact_relationship	Restreindre les ressources basées sur les contacts aff

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
sn_customerservice.account_relationship_access_roles	Rôles qui doivent être affichés dans le qualificatif de à la relation de compte [sn_customerservice_account • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
sn_customerservice.contact_role_assignment	Rôles externes qui peuvent être attribués aux contact Service Portal. Les rôles stockés dans cette propriété **Disponible** de la fenêtre contextuelle Modifier le r • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : sn_customerservice.pa sn_customerservice.partner,sn_customer sn_customerservice.customer • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
sn_customerservice.registration_workflow_id	Le workflow d'inscription par défaut sys_id. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 9b6cf2dac31302003a • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.consumer_max_products	Nombre maximal de produits inscrits par consomma • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 25 • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path	Propriété créée par le système lorsque le premier enr customer_account est inséré dans une instance. Il sto de **compte** du compte client le plus récemment crée [customer_account]. Lorsqu'un nouvel enregistrement de compt système utilise cette propriété pour déterm de compte unique pour le compte. La propr jour avec cette dernière valeur affectée afi de compte suivante puisse être définie com pour la prochaine insertion d'enregistremer savoir plus, consultez Définir la propriété de co

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : table Propriétés système **Remarque :** Si cette propriété est réinitialisée à la valeur d'o créer de nouveaux comptes avec des codes de c peut entraîner une insertion non valide.
sn_customerservice.enable_knowledge_kcs	Knowledge Centered Services (KCS) pour Gestion d • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
skills_management.migration	Liste des tables de tâches à migrer vers la table Com [task_m2m_skill] lorsqu'un administrateur exécute l **compétences vers la compétence de tâche M** • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : wm_task,customerser • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.rest.api.case_sla_async	Activez le traitement asynchrone des SLA lors de la d'une API REST. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Liste des tables dans lesquelles le champ **Compéte** la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill]. indiqué dans cette propriété, les données ont été mig à nouveau. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.case_fields_to_sync	Liste de champs séparés par des virgules qui se sync parent et vers les tickets enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : priority,state,commen close_notes, resolution_code • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
sn_customerservice.parent_child_case_sync	Synchroniser les champs du ticket parent vers les tic • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Traite le SLA de façon asynchrone pendant la créatio ticket parent à enfant. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système
glide.ui.sn_customerservice_escalation_activity.fields	Champs du formateur d'activité pour l'escalade. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.kcs.enable_template_on_case_workspace	Permet la création d'articles de la base de connaissan d'article de la base de connaissances à partir d'un tic Espace de travail d'agent. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.case.autoresponder.enable	Permet d'envoyer du contenu sous forme de recomm ticket à l'aide de la fonctionnalité de réponse automa • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal	URL du portail personnalisée qui contient le paramè connaissances tel que sys_kb_id ou kb_number. Exemple : https://<instance-name>.service- id=kb_article_view&sys_kb_id={sys_kb_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**
sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy	Permet de créer une relation avec des contacts en del comptes. Lorsqu'elle est définie sur **faux**, les utilisate à créer des relations de contact avec n'imp Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, seuls les co des comptes s'affichent. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor	Affectez le rôle sn_customerservice.svc_location_ma gestionnaires d'emplacements d'entreprises internes l système est définie sur **true**. Lorsque la valeur est d gestionnaires d'emplacements d'entreprises internes s sn_customerservice.svc_location_manager. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système
enable_account_address_sharing	Activez l'association d'une adresse existante à plusie sont présentes dans la table account_address_relation sur false alors qu'elle était auparavant définie sur tru inapproprié pour les données d'adresse du compte. • **Type** : true | false • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.create_case.description_enable_html_editor	Activez le marqueur pour ajouter une description à l la page Créer un formulaire de ticket • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.emails.customportal	URL de base des portails personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_query_rules.number_of_nq_ops_zing_search_supports	Définit le nombre de règles de requête qui doivent êt données. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 10
sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily	Définit le nombre maximal de nouveaux tickets qu'u en une journée. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10 • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini** **Remarque :** Cette restriction s'applique uniquement à un co
sn_customerservice.consumer_max_comments_per_case_daily	Définit le nombre maximal de commentaires qu'un c pour un ticket en une journée. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 25 • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini** **Remarque :** Cette restriction s'applique uniquement à un co
sn_customerservice.consumer_max_attachments_per_record	Définit le nombre maximal de pièces jointes qu'un c un enregistrement. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5 • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini** **Remarque :** Cette restriction s'applique uniquement à un co
sn_cs_queryrules.use_query_rules	Règles ou filtres de la table sn_query_rule p en lecture aux tables liées à la gestion du s les utilisateurs connectés via les règles mét ACL en LECTURE lorsque la propriété syst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	Lorsque la valeur est définie sur **Faux**, des CSMQueryBRUtilOOBConstants et de ses ex • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : **Service clientèle** > **Admini**

Rôles installés avec Gestion du service clientèle

L'application Gestion du service clientèle 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 primaires

Gestion du service clientèle fournit plusieurs rôles principaux qui prennent en charge les modèles économiques suivants :

- Business-to-business (B2B) : avec ce modèle économique, vous pouvez prendre en charge les comptes et les contacts. En outre, vous pouvez créer des relations et des équipes de compte pour prendre en charge vos clients.
- Business-to-consumer (B2C) : avec ce modèle économique, vous pouvez prendre en charge les consommateurs individuels.

Ces rôles garantissent l'accès aux données tout en maintenant la sécurité des données pour différents types de relations commerciales.

Rôles primaires CSM

Rôles internes	Rôles externes
Business-to-business (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Client b2b** • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Entreprise-à-consommateur (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Partenaire b2b** • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	Entreprise-à-consommateur (B2C) sn_customerservice.consumer

Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à la rubrique Rôles CSM et descriptions ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles internes et externes

Gestion du service clientèle comprend à la fois des rôles d'utilisateurs internes et externes.

- Les rôles internes sont affectés aux utilisateurs au sein de votre organisation. Ces rôles sont destinés aux agents et responsables qui utilisent l'application Gestion du service clientèle pour prendre en charge les clients.
- Les rôles externes sont affectés aux utilisateurs au sein de votre organisation. Ces rôles sont destinés aux clients, partenaires clients et consommateurs qui utilisent les portails en libre-service.

Avec ces rôles, vous pouvez donner l'accès à votre instance à la fois aux utilisateurs internes et aux utilisateurs externes. Cette structure de rôle vous donne la flexibilité de fournir plusieurs niveaux d'accès à différents utilisateurs. Pour renforcer la sécurité, chaque utilisateur doit disposer au moins d'un rôle afin que l'instance puisse distinguer les utilisateurs internes des utilisateurs externes.

Rôles de base

Les rôles principaux disponibles dans Gestion du service clientèle sont basés sur les rôles de base suivants :

- sn_esm_agent
- sn_esm_admin
- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_user
- sn_esm_user_admin

Pour plus d'informations sur ces rôles, voir Rôles installés avec le module d'extension Customer Service Base Entities ci-dessous.

Pour plus d'informations sur la structure du rôle primaire CSM et les rôles inclus, consultez Rôles CSM et descriptions ci-dessous.

Rôles explicites

Certains de vos besoins professionnels peuvent modifier l'utilisation de ces rôles. En outre, la fonctionnalité Rôles explicites dans CSM peut affecter des rôles internes et externes à des utilisateurs externes. Il est important de passer en revue régulièrement les affectations des rôles d'utilisateur pour vous assurer qu'elles sont définies en fonction de vos besoins professionnels.

Pour plus d'informations sur la révision et la mise à jour des affectations de rôles d'utilisateur, voir :

- KB0829930
- Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Rôles et descriptions CSM

Rôles CSM primaires

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de service client [sn_customerservice_agent]	Agent qui aide les clients et les partenaires qui ont des questions et des problèmes. Cet utilisateur crée des tickets, consulte et modifie des tickets et travaille avec les clients et les experts techniques pour résoudre les tickets. Un agent du service clientèle prend généralement en charge un ensemble spécifique de produits sur un ou plusieurs canaux de communication. Un agent peut appartenir à un ou plusieurs groupes d'agents.	• connaissances • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_requeste • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope **Remarque :** le rôle sn_esm_agent contient le rôle cmdb_read.
Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager]	Agent du service client doté de la responsabilité supplémentaire de gérer des agents ou des groupes d'agents et de remplacer des actions d'agents.	• sn_customerservice_agent • timecard_manager • timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_social_profile_user • sam • sn_customerservice.consumer_agent • asset • sn_shn.admin • sn_publications.approver • contract_manager • sn_app_cs_social_log_user • awa_manager • sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • email_client_quick_message_author • workspace_admin • skill_model_user • sn_templated_snip.template_snippet_writer • approver_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM primaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		Remarque : Pour les clients effectuant une mise à niveau vers Xanadu, le rôle approver_user remplace le rôle approval_admin. Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent approuver les demandes d'approbation qui leur sont affectées. • notify_view **Remarque :** Le rôle notify_view est ajouté au rôle sn_customerservice_manager uniquement lorsque l'application Chat Zoom Connector est installée.
Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]	Agent qui aide les consommateurs en cas de questions et de problèmes. Cet utilisateur crée, affiche et modifie des tickets et travaille avec les consommateurs à la résolution des tickets. Un agent prend généralement en charge un ensemble de produits spécifique sur un ou plusieurs canaux de communication. Un agent peut appartenir à un ou plusieurs groupes d'agents.	• sn_esm_agent • chat_admin • sn_shn.editor • template_editor • base de connaissances
Client [sn_customerservice.customer]	Rôle de client pour la recherche de questions ou de problèmes. Les clients peuvent créer des tickets ainsi que consulter et modifier les tickets existants pour eux-mêmes. Ils peuvent également afficher une liste des actifs appartenant à leurs comptes.	• sn_esm_user • snc_external
Administrateur des clients [sn_customerservice.customer_admin]	Rôle d'administrateur d'un compte client. Cet utilisateur a accès aux données du compte.	• sn_customerservice.customer • sn_esm_user_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM primaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]	Rôle de client dédié à la gestion des tickets dans un compte et dans tous ses comptes enfants connexes. Le rôle de gestionnaire de ticket client comprend les privilèges du rôle de client et ajoute les privilèges suivants : • Créer un ticket au nom d'un autre contact du compte. • Afficher la liste des tickets appartenant au compte. • Modifier les tickets appartenant au compte. **Remarque :** le rôle de gestionnaire des tickets clients n'est pas automatiquement ajouté à la propriété système **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Pour exposer ce rôle aux administrateurs client et partenaire, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** et ajoutez-le à cette propriété.	sn_customerservice.customer
Partenaire [sn_customerservice.partner]	Partenaire qui s'occupe des comptes clients. Un partenaire peut créer un ticket pour son propre compte ou pour un compte client. Un partenaire peut afficher et modifier tous les tickets qu'il a créés : • pour son propre compte ; • au nom des comptes clients auxquels il est associé.	• sn_customerservice.customer • sn_esm_partner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM primaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : si vous établissez une nouvelle relation entre un partenaire et un client, l'administrateur partenaire ou le partenaire n'a pas accès aux tickets d'historique créés pour le client. Cela tient au fait que les champs **Partenaire** ou **Contact du partenaire** des tickets d'historique ne sont pas renseignés sur le formulaire de ticket.	
Administrateur des partenaires [sn_customerservice.partner_admin]	Rôle d'administrateur pour un compte partenaire. L'administrateur partenaire peut effectuer les opérations suivantes : • accéder aux données au sein du compte partenaire ; • Accédez aux données créées par les contacts de leur société dans le compte client. • gérer les utilisateurs du compte partenaire et des comptes clients ; • afficher tous les tickets créés par un partenaire.	• sn_customerservice.partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_admin
Consommateur [sn_customerservice.consumer]	Rôle de consommateur pour la recherche de questions ou de problèmes. Les consommateurs peuvent créer des tickets et consulter et modifier les tickets existants pour les produits qu'ils ont achetés. Ils peuvent également consulter une liste de leurs produits.	• sn_esm_user • snc_external

Rôles CSM supplémentaires

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Éditeur de contributeur de ticket [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Ce rôle fournit un accès en écriture limité aux champs du formulaire Ticket.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Il fournit un accès en écriture limité aux tickets pour lesquels l'utilisateur a déjà un accès en lecture fourni par un autre rôle. L'accès en écriture limité est disponible pour les champs suivants : • Notes de travail • Commentaires additionnels • Pièces jointes • Changements d'état ou d'étape • Utilisateurs contributeurs • Groupes de contributeurs • Liste de surveillance • Liste de notes de travail	
Visionneur de contributeur de ticket [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à toutes les tables associées à un ticket. Avec ce rôle, un utilisateur peut afficher les informations dans les listes connexes pour un ticket si : • L'utilisateur a été ajouté au champ **Utilisateur contributeur** ou au champ **Groupe de contributeurs** du formulaire Ticket. • L'utilisateur a un accès en lecture seule aux tickets par le biais d'un autre rôle, tel que le rôle de visionneur de ticket (sn_customerservice. case_viewer) ou le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice. case_task_agent). Avec ce rôle, un utilisateur peut accéder aux modules suivants dans CSM Agent Workspace : **Toutes les**	• sn_shn.user • wm_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	tâches auxquelles je participe.	
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Ce rôle fournit l'accès aux tâches de ticket et aux informations de ticket associées. Un utilisateur avec ce rôle peut travailler sur les tâches de ticket suivantes : • Tâches affectées à l'utilisateur ou aux groupes d'affectation de l'utilisateur. • Tâches créées par l'utilisateur. Avec ce rôle, l'utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket affectées. • Créez des tâches de ticket et affectez-les à d'autres utilisateurs. • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket créées. • Ajouter des notes de travail, des commentaires et des pièces jointes aux tâches de ticket. • Mettre à jour le statut des tâches de ticket. • Effectuer des actions supplémentaires à partir d'une tâche de ticket telle que l'envoi d'un e-mail. Avec ce rôle, les utilisateurs ont un accès en lecture seule aux informations du client pour le ticket : • Enregistrements des comptes et contacts (pour les tickets B2B) • Enregistrements des consommateurs et ménages (pour les tickets B2C)	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Enregistrements de l'organisation de services (tickets d'emplacement de l'entreprise)	
Visionneur de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les enregistrements de tâches de ticket. **Remarque :** Lorsqu'il est associé au rôle de visionneur de ticket (sn_customerservice.case_viewer), un utilisateur peut accéder à tous les tickets du service client et à toutes les tâches de ticket.	
Visionneur de ticket [sn_customerservice.case_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les tickets.	
Gestionnaire de contacts [sn_customerservice.contact_manager]	Utilisateur pouvant gérer les contacts.	
Gestionnaire de projet client [sn_customerservice.projectmanager]	Un utilisateur qui crée et gère des projets pour les comptes clients. • Crée de nouveaux projets. • Définit les tâches de projet et les plans de ressources. • Identifie les contacts clients qui ont accès aux projets et aux tâches de projet. • Affecte et gère les tâches et les dépendances. **Remarque :** Ce rôle est ajouté avec le module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm)	sn_customerservice.customer_data_viewer
Partie prenante du projet client [sn_customerservice.projectstakeholder]	Un utilisateur responsable d'activités qui nécessitent de consulter les détails du projet client et les tâches de projet.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Ce rôle est ajouté avec le module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm)	
Visionneuse de données [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Utilisateur disposant d'un accès en lecture seule aux entités de données de clients, par exemple : • Éléments de base d'installation • Contrats • Autorisations • Comptes, contacts et membres de l'équipe de compte • Actifs • Consommateurs • Produit vendu	
Demandeur de désescalade [sn_customerservice.deescalation_requester]	Utilisateur pouvant annuler l'escalade d'un ticket ou d'un compte lorsque le problème à l'origine de l'escalade est résolu.	sn_customerservice.escalation_requester
Demandeur d'escalade (sn_customerservice.escalation_requester)	Utilisateur pouvant demander l'escalade d'un ticket ou d'un compte.	sn_customerservice.consumer_agent
Créateur de tickets proxy [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Les utilisateurs dotés du rôle de créateur de tickets proxy peuvent créer des tickets de service client directement à partir des questions Community créées par les contacts ou les consommateurs.	
Contact de proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Rôle qui permet aux employés de créer des tickets pour les comptes clients et les contacts. Les employés peuvent également être des contacts de proxy pour des tickets pour le compte des clients. Affectez ce rôle aux employés de votre entreprise qui ne sont pas des prestataires ou qui ne disposent d'aucun autre rôle propre à CSM.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • créer des tickets du service client à l'aide d'un créateur d'enregistrement ; • ajouter des notes de travail et des commentaires à tous les tickets ; • mettre à jour la liste de surveillance de tous les tickets. **Remarque :** ce rôle est ajouté par le module d'extension CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).	
Utilisateur de l'espace de travail [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Ce rôle fournit un accès aux tâches de ticket à partir des espaces suivants dans CSM Agent Workspace : • Mes tâches de ticket • Tâches de ticket de mon groupe Les utilisateurs peuvent également : • Utiliser l'Assistant d'agent pour rechercher des articles de la base de connaissances (si les critères d'utilisateur sont définis pour fournir un accès à la base de connaissances). • Créer un e-mail (si l'utilisateur a un accès en écriture à l'enregistrement et au rôle email_composer). • Afficher les modèles de réponse (si les modèles de réponse ont été configurés pour l'enregistrement).	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Par défaut, ce rôle est ajouté au rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent).	

Rôles installés avec le module d'extension Customer Service Base Entities

Les rôles suivants sont installés avec le module d'extension Customer Service Base Entities.

Rôles des entités de base du service clientèle

Rôle	Contient des rôles
Agent Service Management [sn_esm_agent]	• assignment_workbench • wm_read • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent
Partenaire Service Management [sn_esm_partner]	sn_esm_user
Administrateur d'utilisateurs Service Management [sn_esm_user_admin]	sn_esm_user
Administrateur Service Management [sn_esm_admin]	Aucun
Utilisateur Service Management [sn_esm_user]	• snc_external • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Administrateur des partenaires Service Management [sn_esm_partner_admin]	• sn_esm_user_admin • sn_esm_admin
Rôle pour les REST APIs liées aux services Web CSM [csm_ws_integration]	snc_internal

Information associée

Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données d'utilisateur interne

Les données d'utilisateur interne incluent des informations sur les utilisateurs internes à votre organisation, tels que les gestionnaires, les agents et d'autres employés. Les utilisateurs internes peuvent également appartenir à des groupes d'utilisateurs.

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.

Les rôles d'utilisateur fournissent un accès aux fonctionnalités, options et données de Customer Service. Les rôles d'utilisateur suivants sont disponibles dans l'application Customer Service Management pour les utilisateurs internes :

- Agent du service client [sn_customerservice_agent]
- Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]
- Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager]

Pour obtenir une description plus détaillée des rôles d'utilisateur, consultez les Rôles installés avec Customer Service Management.

Parties prenantes de l'entreprise pour Customer Service Management

Les parties prenantes de l'entreprise pour Customer Service Management inclut les modules d'extension et les rôles qui permettent d'accéder aux fonctionnalités des parties prenantes.

Les clients ayant acheté le produit Abonnement Customer Service Management peuvent fournir aux utilisateurs des parties prenantes de l'entreprise des droits sur les actions suivantes :

- Créer des tickets pour le compte d'un client ou d'une organisation de services.
- Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client.
- Afficher et explorer les rapports.
- Approuver les demandes.

Rôles des utilisateurs des parties prenantes de l'entreprise

Vous pouvez affecter les rôles suivants à n'importe quel utilisateur qui est une partie prenante de l'entreprise.

Créer des tickets pour le compte des clients

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur du compte [sn_customerservice_account_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel compte.	sn_customerservice.case_contributor_creator	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Interne et externe
Contributeur autorisé du ticket [sn_customerservice_case_authorized_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs, lorsqu'ils sont ajoutés à un ticket individuel en tant	• sn_customerservice.case_write_granular • sn_customerservice.case_related_party_write_granular	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
	que partie associée, d'effectuer les actions suivantes : • Ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires • Recevoir des notifications sur les mises à jour de ticket • Mettre à jour des tâches de ticket • Accepter ou rejeter une solution • Fermer un ticket			
Contributeur du consommateur [sn_customerservice.consumer_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel consommateur.	sn_customerservice.case_contributor	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Interne et externe
Contributeur de la relation [sn_customerservice.relationship_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour les clients avec lesquels ils ont une relation établie.	sn_customerservice.case_contributor	CSM Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)	Interne et externe
Gestionnaire des relations d'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Ce rôle permet aux utilisateurs d'afficher les tickets dans tous les emplacements d'entreprise externes où ils ont la responsabilité sn_bus_loc.location_relationship_manager.	sn_customerservice.svc_location_contributor	Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)	Interne
Contributeur de gestionnaire d'emplacement	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer, mettre à jour, afficher	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_core	Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)	Interne et externe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
[sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	et approuver des tickets. Ils peuvent également enregistrer et supprimer du personnel dans tous les emplacements commerciaux qu'ils gèrent.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_customerservice.account_contributor		

Créer des tickets en tant que contact de proxy

Rôle	Description	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contact de proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Ce rôle permet aux employés de créer des tickets pour les comptes clients et les contacts.	CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)	Interne

Pour en savoir plus sur le rôle de contact de proxy, consultez Créer des tickets en tant que contact de proxy.

Créer des tickets pour le compte des organisations de services.

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour leur emplacement de l'entreprise.	sn_customerservice.case_contributor	Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)	Interne et externe

Approuver les commandes

Rôle	Description	Module d'extension	Type d'utilisateur
Approbateur de commande [sn_csm_om.order_approver]	Les utilisateurs dotés de ce rôle peuvent consulter les commandes clients et les données du catalogue de produits et approuver les commandes clients. Ils ne peuvent pas créer, mettre à jour ou supprimer des commandes.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approuver les commandes (suite)

Rôle	Description	Module d'extension	Type d'utilisateur
	Remarque : Cela nécessite un abonnement à Order Management.		

Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client

Rôle	Description	Module d'extension	Type d'utilisateur
Visionneuse de commande de compte [sn_csm_om.account_order_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule aux commandes, aux lignes de commande et aux tâches de commande.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Interne
Visionneuse d'emplacements d'entreprises [sn_bus_loc.viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les emplacements d'entreprises. **Remarque :** Ce rôle fournit un accès sans restriction pour afficher tous les emplacements d'entreprises, quels que soient les autres contrôles d'accès.	Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)	Interne
Visionneuse de tickets [sn_customerservice.case_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les tickets.		Interne
Visionneur de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à toutes les tâches de ticket. **Remarque :** Lorsqu'il est associé au rôle de visionneur de ticket (sn_customerservice.case_viewer), un utilisateur peut accéder à tous les tickets du service client et à toutes les tâches de ticket.		Interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client (suite)

Rôle	Description	Module d'extension	Type d'utilisateur
Visionneuse de commande de consommateur [sn_csm_om.consumer_order_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule aux commandes, aux lignes de commande et aux tâches de commande.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Interne
Visionneur de données client [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture aux données client, y compris les données de compte, de consommateur et de ménage, ainsi que les informations incluses dans les listes connexes.		Interne
Visionneuse de ménages [sn_csm_household.viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les ménages. **Remarque :** Ce rôle fournit un accès sans restriction pour afficher tous les ménages, quels que soient la relation ou les autres contrôles d'accès.	Service clientèle du ménage (com.snc.household)	Interne
Visionneuse d'organisation de services [sn_service_org.viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule aux organisations de services. **Remarque :** Ce rôle fournit un accès sans restriction pour afficher toutes les organisations de services, quels que soient les autres contrôles d'accès.	Service Organization (com.snc.service_organization)	Interne

Afficher et explorer les rapports et les tableaux de bord

Rôle	Description	Type d'utilisateur
Visionneur Performance Analytics [pa_viewer]	Ce rôle peut : • Afficher Centre d'analyse. • Créer des seuils et des cibles pour les indicateurs.	Interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher et explorer les rapports et les tableaux de bord (suite)

Rôle	Description	Type d'utilisateur
	• Lisez, mettez à jour et supprimez les seuils et les cibles créés. • Afficher les widgets d'analyse de texte sur les tableaux de bord.	

Afficher les projets et les tâches de projet

Rôle	Description	Contient des rôles	Type d'utilisateur
Personne concernée par le projet [sn_customerservice.projectstakeholder]	Ce rôle peut : • Afficher tous les projets. • Afficher les informations sur le projet. • Afficher les informations sur la tâche du projet.	sn_customerservice.projectstakeholder	Interne

Information associée

Rôle de partie prenante de l'entreprise pour PPM

Rôle de parties prenantes pour APM

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Explicit Roles dans CSM

Vous pouvez donner l'accès à votre instance à la fois aux utilisateurs internes et aux utilisateurs externes. Cependant, vous ne souhaitez peut-être pas donner le même niveau d'accès à ces deux types d'utilisateurs. Pour fournir une sécurité accrue, chaque utilisateur doit avoir au moins un rôle afin que l'instance puisse faire la distinction entre les utilisateurs internes et externes.

Pour la version Paris, aucun utilisateur ne peut avoir les deux rôles explicites (snc_internal et snc_external). Les groupes et le rôle de confinement ne peuvent pas inclure les deux rôles, car cela aurait pour conséquence qu'un membre du groupe ou un utilisateur qui est affecté à un tel groupe ou un tel rôle recevrait automatiquement les deux rôles. Now Platform abandonne toute opération qui créerait un tel scénario.

Les utilisateurs externes doivent au minimum obtenir le rôle snc_external. Le rôle snc_external indique que l'utilisateur est externe à votre organisation. Il ne doit pas avoir accès aux ressources à moins d'y être explicitement autorisé par les ACL pour le rôle snc_external ou pour des rôles supplémentaires qui héritent du rôle snc_external. Par défaut, les utilisateurs dotés du rôle snc_external ne peuvent pas accéder aux éléments suivants :

- Ressources Scripted REST API qui ne sont pas marquées comme étant externes.
- Tables sans le rôle qui hérite du rôle snc_external ou du rôle public.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les ressources de type autre qu'un enregistrement, telles que les processeurs et les pages de l'interface utilisateur, n'accordant pas l'accès au rôle snc_external ou à un rôle qui hérite du rôle snc_external.
- Tableaux de bord Platform Analytics.

Ne marquez pas le rôle snc_internal comme élevé. Sinon, les utilisateurs internes ne pourront pas accéder à l'instance.

Rôles CSM recommandés pour les utilisateurs internes et externes

Les clients (utilisateurs externes) utilisant l'application Customer Service Management doivent se voir affecter le rôle sn_customerservice.customer ou sn_customerservice.consumer. Les agents du service client (utilisateurs internes) doivent se voir affecter le rôle sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_consumer_agent. Le système vérifie que le même utilisateur n'est pas doté à la fois d'un rôle de client (externe) et d'un rôle d'agent (interne).

Module d'extension Explicit Roles

Le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) active le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles), qui ajoute les rôles snc_external et snc_internal. Lorsque le module d'extension est activé :

- tous les utilisateurs doivent avoir le rôle snc_internal pour accéder aux ressources internes, ou le rôle snc_external pour accéder aux ressources externes ;
- tous les utilisateurs existants se voient affecter automatiquement le rôle snc_internal. Ce rôle ne modifie pas les niveaux d'accès existants ni le comportement du système. Au lieu de cela, il fournit une catégorie pour différencier les utilisateurs internes des utilisateurs externes. Tous les utilisateurs internes maintiennent le même niveau d'accès qu'avant l'activation du module d'extension.

  Conseil :
  Pour éviter de modifier les fonctionnalités existantes pour les utilisateurs, l'activation du module d'extension Explicit Roles affecte le rôle d'utilisateur snc_internal à tous les utilisateurs existants dans l'instance. Cela inclut tous les utilisateurs externes ajoutés avant que le module d'extension Explicit Roles ait été activé. Après avoir activé le module d'extension Explicit Roles, effectuez les actions suivantes pour tous les utilisateurs externes ajoutés avant l'activation du module d'extension Explicit Roles :
  - Supprimez le rôle snc_internal.
  - Ajoutez le rôle snc_external.

  Cela garantit que les utilisateurs externes ajoutés avant l'activation du module d'extension Explicit Roles n'ont pas accès aux ressources internes qui ne doivent être disponibles que pour les utilisateurs internes.

- Les utilisateurs nouvellement créés se voient affecter automatiquement le rôle snc_internal lorsqu'ils tentent pour la première fois de se connecter à l'instance, à moins que le rôle snc_external ne leur ait été explicitement affecté. Vous pouvez ajouter le rôle snc_external à un nouvel utilisateur avant qu'il ne se connecte pour la première fois à l'instance pour lui fournir des droits d'utilisateur externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Activez ce module d'extension pendant une fenêtre de maintenance ou lorsque peu d'utilisateurs sont connectés. Les utilisateurs actuellement connectés lorsque le module d'extension est activé ne se verront pas attribuer dynamiquement le rôle snc_internal. Les utilisateurs doivent plutôt se déconnecter et se reconnecter pour se voir affecter le rôle snc_internal. Une fois le module d'extension activé, vous pouvez ajouter ou supprimer les rôles snc_internal et snc_external à tout moment pour changer les droits des utilisateurs.

- Tous les ACL existants qui n'ont pas de rôle requis se voient affecter automatiquement le rôle snc_internal. Étant donné que le rôle snc_internal est affecté aux ACL comme aux rôles existants, les niveaux d'accès existants ne changent pas.
- Les ACL nouvellement créés qui n'ont pas de rôle requis se voient affecter automatiquement le rôle snc_internal. Cette affectation de rôle ne s'applique pas à un ACL nouvellement créé avec un rôle affecté.
- Pour tous les enregistrements de processeur [sys_processor] existants ou les enregistrements de processeur [sys_processor] nouvellement créés avec **Type = script**, le rôle snc_internal est automatiquement ajouté au champ **Rôles** si celui-ci est vide.
- Pour restreindre l'accès aux pages de l'interface utilisateur aux utilisateurs internes, le module d'extension affecte automatiquement le rôle snc_internal à l'ACL ***** avec un **type** de **ui_page**.
- Pour restreindre l'accès aux processeurs aux utilisateurs internes, le module d'extension affecte automatiquement le rôle snc_internal à l'ACL ***** avec un **type** de **processeur**.
- Les utilisateurs externes doivent au minimum obtenir le rôle snc_external pour accéder à l'instance. Ce rôle est automatiquement affecté aux contacts externes du Customer Service Portal. Si le Customer Service Portal n'est pas activé, ce rôle doit être accordé manuellement aux utilisateurs externes. L'accès aux enregistrements est accordé par l'intermédiaire des ACL.

  Remarque :
  vous pouvez utiliser la fonction `isPublic()` dans les scripts pour Customer Service Portal afin de modifier le paramètre de confidentialité pour un seul script include de client pouvant être appelé. Pour plus de détails, consultez Script includes .

- L'accès au site Content Management System est également concerné. CMS est configuré avec des sites (content_site), des pages (content_page) et d'autres ressources. Certains des sites peuvent avoir une **Page de connexion** configurée.
  - Si les sites CMS ne disposent pas de **Page de connexion** configurée, le rôle public est automatiquement ajouté au champ **Rôles de lecture** sur les pages (content_page) si le champ est vide.
  - Si les sites CMS disposent d'une **Page de connexion** configurée, le rôle snc_internal est automatiquement ajouté au champ **Rôles de lecture** sur les pages (content_page) si le champ est vide.
- L'accès au site Service Portal est également concerné.

  Le rôle snc_internal n'est pas ajouté automatiquement aux enregistrements sp_page, sp_widget ou sp_instance. Si vous le souhaitez, vous pouvez donner ce rôle aux nouveaux enregistrements en affectant snc_internal comme valeur par défaut dans le champ **Rôles** pour ces enregistrements. Pour obtenir des détails sur ce processus, consultez Spécifier une valeur de champ par défaut .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ne déplacez pas les ensembles de mises à jour système entre les instances avec et sans le module d'extension Explicit Roles activé.

Remarque :
Ce module d'extension nécessite également le module d'extension Contextual Security Manager .

Propriété glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist

Le module d'extension Explicit Roles suppose que tous les utilisateurs existants de la table sys_user au moment de l'installation du module d'extension sont des clients internes. Un script correctif affecte le rôle snc_internal à tous les utilisateurs existants et à n'importe quelle liste ACL sans rôle.

Le script correctif peut échouer ou ne pas se terminer à temps pour un utilisateur qui n'a pas été mis à jour avec le rôle et qui tente d'accéder à une ressource. Pour combler cet écart potentiel, le gestionnaire de sécurité contextuelle (CSM) affecte automatiquement le rôle snc_internal à tout utilisateur qui se connecte et qui n'a pas de rôle explicite (interne ou externe).

En outre, le gestionnaire CSM dispose d'un processus de règle métier qui affecte le rôle snc_external à une classification de ses utilisateurs. Toutefois, lors de l'importation de grands ensembles de clients externes de CSM, le workflow est défini sur faux et les règles métier ne s'exécutent pas. Lorsque ces utilisateurs tentent d'accéder à une ressource, ils n'ont pas de rôles explicites. Le gestionnaire CSM affecte le rôle snc_internal via une tâche planifiée appelée Rapport sur les écarts et conflits d'astreinte qui s'exécute tous les 7 jours. Lorsque le module d'extension Explicit Roles est actif, cette tâche affecte le rôle snc_internal à l'utilisateur externe de CSM, car il n'a ni le rôle snc_internal ni le rôle snc_external.

Pour éviter de fournir le rôle snc_internal par inadvertance aux utilisateurs externes, le module d'extension Explicit Roles inclut une propriété `glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist` qui permet d'exclure des types d'utilisateurs pour ne jamais leur affecter le rôle snc_internal. Si la table glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist ne contient aucun type d'utilisateur, le gestionnaire CSM affecte par défaut le rôle snc_internal à tous les utilisateurs. Si cette table contient des noms de classes ainsi que le type de classe sys_user, le gestionnaire CSM affecte le rôle snc_external. Dans le cas contraire, le gestionnaire CSM affecte le rôle snc_internal par défaut comme d'habitude.

Pour la version Paris, par défaut, cette propriété est activée pour les instances zboot et désactivée pour les mises à niveau.

Fournir l'accès aux tables aux utilisateurs externes

Vous pouvez donner accès à une table à des utilisateurs externes en ajoutant un rôle à la table qui hérite du rôle snc_external. Pour plus d'informations, consultez Fournir l'accès à une table aux utilisateurs externes.

La méthode hasRoles()

La méthode `hasRoles()` est toujours disponible, mais elle est déconseillée dans la version Geneva. Utilisez plutôt la méthode `hasRole(nom de rôle)`.

Si vous utilisez la méthode `hasRoles()`, notez les changements suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cette méthode exclut automatiquement le rôle snc_internal par défaut lorsqu'elle vérifie les rôles. Cela signifie que si un utilisateur possède uniquement le rôle snc_internal, la méthode `hasRoles()` renvoie toujours la valeur **faux**.
- Si l'utilisateur possède le rôle snc_external, la méthode renvoie la valeur **faux** car l'instance considère que les utilisateurs externes n'ont pas de rôle.

Exclusion mutuelle : snc_external contre snc_internal

Now Platform empêche les utilisateurs d'avoir le rôle snc_external et le rôle snc_internal à la fois. L'application Now Platform applique cette exclusion mutuelle partout dans le système et saisit des messages d'erreur dans les journaux pour chaque conflit.

Remarque :
Les ACL peuvent avoir les deux rôles si les ressources ACL doivent être accessibles à tous les utilisateurs.

Exemple : ajout de rôles explicites à un utilisateur (collision directe) :

1. Affectez à l'utilisateur Abel Tuter le rôle snc_internal.
2. Affectez à l'utilisateur Abel Tuter le rôle snc_external.

Résultat : l'ajout du rôle snc_external échoue car Abel Tuter a déjà le rôle snc_internal.

Exemple : ajout de deux rôles explicites à un groupe (collision directe) :

1. Considérez un groupe appelé groupe de tests qui n'a actuellement aucun rôle explicite affecté au groupe.
2. Ajoutez Abel Tuter au groupe de tests.
3. Ajoutez le rôle snc_external au groupe de tests.

Résultat : l'ajout du rôle snc_external échoue car Abel Tuter a déjà le rôle snc_internal et ne peut pas avoir les deux rôles.

Exemple : ajout d'un rôle explicite à un groupe dans lequel un membre du groupe a déjà le rôle explicite en conflit (collision indirecte) :

1. Affectez à l'utilisateur Abel Tuter le rôle snc_internal.
2. Considérez un groupe appelé groupe de tests qui n'a actuellement aucun rôle explicite affecté au groupe.
3. Ajoutez Abel Tuter au groupe de tests.
4. Ajoutez le rôle snc_external au groupe de tests.

Résultat : l'ajout du rôle snc_external au groupe échoue, car Abel Tuter hérite du rôle snc_external en appartenant au groupe. Les deux rôles explicites seront affectés au même utilisateur, ce qui n'est pas autorisé.

Pour d'autres exemples, consultez la table suivante :

Rôle	Tentative d'action	Résultat
Collision directe		
L'utilisateur a le rôle snc_internal.	Ajoutez le rôle snc_external.	L'action est abandonnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tentative d'action	Résultat
L'utilisateur a le rôle snc_external.	Ajoutez le rôle snc_internal.	L'action est abandonnée.
L'utilisateur n'a pas de rôle explicite.	Ajoutez les rôles snc_external et snc_internal.	Le rôle est ajouté.
L'utilisateur a les deux rôles explicites (collision existante).	Ajoutez l'utilisateur à un groupe sans rôles.	L'action est abandonnée.
Un rôle qui n'est associé à aucun utilisateur a le rôle snc_internal.	Ajoutez le rôle snc_external.	L'action est abandonnée.
Un rôle qui n'est associé à aucun utilisateur contient le rôle snc_internal.	Ajoutez le rôle snc_internal.	L'action est abandonnée.
Un rôle contient les deux rôles explicites (collision existante).	Ajoutez le rôle à un utilisateur, un rôle ou un groupe.	L'action est abandonnée.
Un groupe sans membre a le rôle snc_internal.	Ajoutez le rôle snc_external.	L'action est abandonnée.
Un groupe sans membre a le rôle snc_external.	Ajoutez le rôle snc_internal.	L'action est abandonnée.
Un groupe sans membre n'a aucun rôle.	Ajoutez les rôles snc_external et snc_internal.	Le rôle est ajouté.
Collision indirecte		
Confinement de rôle avec collision	1. Accordez un rôle appelé Rôle de test à un utilisateur avec le rôle snc_internal. 2. Ajoutez le rôle snc_external au rôle de test.	L'action est abandonnée.
Confinement de rôle sans collision	1. Accordez un rôle appelé Rôle de test à un utilisateur sans rôle. 2. Ajoutez le rôle snc_external au rôle de test.	Le rôle est ajouté à la fois à l'utilisateur et au rôle de test.
Confinement de groupe avec collision	1. Ajoutez un utilisateur qui a le rôle snc_internal à un groupe appelé Groupe de tests 2 (enfant du groupe de tests 1). 2. Ajoutez le rôle snc_external au groupe de tests 2.	L'action est abandonnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tentative d'action	Résultat
	3. Ajoutez le rôle snc_external à un groupe parent appelé Groupe de tests 1 (parent du groupe de tests 2).	
Confinement de groupe sans collision	**1.** Ajoutez un utilisateur sans rôle à un groupe appelé Groupe de tests 2 (enfant du groupe de tests 1). **2.** Ajoutez le rôle snc_external ou snc_internal au groupe de tests 1 (parent du groupe de tests 2).	Le rôle est ajouté au groupe parent, au groupe enfant et à l'utilisateur.
Confinement de groupe et confinement de rôle avec collision	Ajoutez contains_external au groupe de tests 1, le parent du groupe de tests 2.	Le groupe de tests 1 et le groupe de tests 2 obtiennent tous les deux contains_external, mais n'obtiennent pas explicitement le rôle snc_external.
	Ajoutez le rôle snc_internal au groupe de tests 2, l'enfant du groupe de tests 1.	L'action est abandonnée.
Changement de groupe parent plus confinement de groupe	**1.** Supprimez le groupe de tests 1 en tant que parent du groupe de tests 2. **2.** Ajoutez le rôle snc_internal au groupe de tests 1. **3.** Ajoutez le rôle snc_external au groupe de tests 2. **4.** Dans le groupe de tests 2, définissez le groupe de tests 1 en tant que groupe parent et enregistrez.	L'action est abandonnée. Répétez pour les groupes déjà imbriqués, avec la même attente.

La cause d'une action abandonnée s'affiche dans le message d'erreur et doit être traitée avant la réussite d'une autre tentative.

Pour les tickets directs, tels que l'ajout d'un rôle explicite à un utilisateur individuel, vérifiez quel rôle explicite l'utilisateur doit avoir. Si l'utilisateur a un rôle explicite erroné, il doit d'abord être supprimé, puis le rôle explicite correct doit être ajouté.

Pour les incidents indirects, tels que l'ajout d'un rôle explicite à un groupe (afin qu'un membre du groupe ait les deux rôles explicites), évaluez si cet utilisateur doit être dans le groupe. Déterminez également si le groupe doit recevoir le rôle explicite, y compris tout héritage par la hiérarchie de groupe et la confinement des rôles.

Notez que Now Platform rapporte uniquement la première collision potentielle rencontrée. Si des tentatives répétées continuent d'échouer après la correction, avec une nouvelle cause première à chaque fois, réévaluez l'interdépendance utilisateur/groupe/rôle pertinente de façon plus étendue. Vous devrez peut-être repenser la façon dont les groupes et les conteneurs de rôles sont structurés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir l'accès à une table aux utilisateurs externes

Pour permettre aux utilisateurs ayant seulement le rôle snc_external d'accéder à la vue de liste d'une table, vous devez créer une série d'ACL.

Avant de commencer

Rôle requis : security_admin

Procédure

1. Accéder à un rôle privilégié .
2. Créez une règle ACL avec les paramètres suivants :
   - **Type** : ui_page
   - **Opération** : lecture
   - **Nom** : {table_name}_list
   - **Rôle requis** : snc_external
3. Sur les ACL de **lecture** par défaut pour la table, ajoutez **snc_external** dans la liste des Rôles requis. Créez l'ACL s'il n'existe pas encore.
4. Utilisez les paramètres suivants pour créer un autre ACL :
   - **Type** : ui_page
   - **Opération** : lecture
   - **Nom** : {table_name}
   - **Rôle requis** : snc_external
5. Utilisez les paramètres suivants pour créer un autre ACL afin de fournir à l'utilisateur l'accès en écriture à un champ dans la table :
   - **Type** : enregistrement
   - **Opération** : créer
   - **Nom** : {table_name} {column_name}
   - **Rôle requis** : snc_external

   Répétez cette étape pour chaque champ auquel vous souhaitez donner l'accès en écriture à l'utilisateur. Utilisez un astérisque * à la place du nom de la colonne pour donner accès à tous les champs à la fois.

Création de rôles d'utilisateurs personnalisés

Les administrateurs système peuvent créer des rôles personnalisés ou modifier l'accès des rôles existants en utilisant des scripts includes et des points/instances d'extension.

L'application Gestion du service clientèle utilise des ACL de plateforme et des règles métier de requête pour restreindre l'accès aux données en fonction des rôles d'utilisateur. Si nécessaire, les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur peuvent créer des rôles personnalisés ou modifier l'accès aux rôles existants à l'aide des includes de script et des points/instances d'extension.

- Le script inclut des fonctions et des classes JavaScript de stockage pour gérer la logique de contrôle d'accès du rôle.
- Les points d'extension/instances désignent les endroits où les scripts personnalisés peuvent être appelés, puis traités pour étendre la fonctionnalité de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’administrateur peut utiliser les points/instances d’extension pour créer son propre fichier de constantes d’accès au rôle similaire à CSQueryBRUtilOOBConstants.

L’administrateur peut créer une instance d’extension pour le point d’extension existant et l’utiliser pour définir des constantes de configuration de rôle personnalisées. Les éléments suivants sont inclus dans l'application Gestion du service clientèle :

- global.CSQeryExtensionPoint : le point d'extension fourni pour la configuration de rôle CSM
- instance.CSQueryExtensioninstanceOOB : l'instance d'extension fournie pour la configuration de rôle CSM

Pour créer un rôle :

1. Créez un fichier constant pour contenir les configurations du nouveau rôle similaires à CSQueryBRUtilOOBConstants. Par exemple :

```
CSQueryBRUtilOOBConstantstest.ROLE_PERMISSIONS_POOL = {

 ‘sn_customerservice.customer_new_role’:{ ‘sn_customerservice_case’:{‘condition’:[‘my_new_condition’]},
} ,
```

2. Créez une instance d’extension pour contenir la logique renvoyant ce nouveau fichier de constante à CSQueryBRUtil.
3. Assurez-vous que ce rôle se trouve sur l’instance et qu’il contient le rôle sn_esm_user.
4. Affectez ce nouveau rôle à un contact.
5. Créez ou modifiez les ACL et les règles métier de requête pour ce rôle au besoin.

Pour plus d'informations sur la modification des ACL et des règles métier de requête, consultez KB0685767 .

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur

Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur

Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Scripts includes installés avec Gestion du service clientèle

Des script includes sont ajoutés avec l'activation de Gestion du service clientèle.

Includes de script installés avec Gestion du service clientèle

Include de script	Description
CSEMailUtil	Utilisé pour les actions et notifications par e-mail liées aux tickets du service client.
CSPortalUtil	Fonctions d'aide pour le portail client en libre-service.
AccountTeamUtil	API d'utilitaire pour le module de responsabilité de l'équipe de compte Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script installés avec Gestion du service clientèle (suite)

Include de script	Description
AjaxCustomerServiceSearch	Classe Ajax qui fournit les résultats des recherches dans la base de connaissances.

Scripts clients installés avec Gestion du service clientèle

Des scripts clients sont ajoutés avec l'activation de Gestion du service clientèle.

Scripts clients installés avec Gestion du service clientèle

Script client	Table	Description
Canal et état en lecture seule pour le client	Ticket [sn_customerservice_case]	Définit les champs **Canal** et **État** pour qu'ils soient en lecture seule sur le formulaire Ticket que le client peut afficher à partir du portail client.
Vérifier l'installation de Contextual Security	Contact [customer_contact]	Vérifie si le module d'extension Contextual Security (com.glide.role_management) est installé avant de créer un contact client.
Vue du ticket client	Ticket [sn_customerservice_case]	Masque certains éléments du formulaire de ticket pour la vue ESS.
Effacer le formulaire de ticket au changement de compte	Ticket [sn_customerservice_case]	Lorsque vous modifiez la valeur du champ **Compte**du formulaire Ticket, les valeurs des champs suivants sont effacées : **Partenaire**, **Contact du partenaire**, **Actif**, **Droit**, **Contrat** et **Contact**.
Effacer le contact du partenaire au changement de partenaire	Ticket [sn_customerservice_case]	Lorsque vous modifiez la valeur du champ **Partenaire** du formulaire Ticket, le champ **Contact du partenaire** est également effacé.
Masquer le flux d'activités	Contact [customer_contact]	Masque le flux d'activités au-dessus de l'en-tête du formulaire.
Masquer l'icône de pièce jointe	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Masque l'icône de pièce jointe au-dessus de l'en-tête du formulaire.
Masquer les icônes d'en-tête du formulaire	Ticket [sn_customerservice_case]	Masque l'icône d'e-mail du menu Plus d'options et l'icône du flux d'activités en haut de l'en-tête du formulaire. Masque également l'icône de livre en regard du champ **Brève description** du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts clients installés avec Gestion du service clientèle (suite)

Script client	Table	Description
Masquer la suggestion à côté de la brève description	Ticket [sn_customerservice_case]	Masque l'icône de suggestion à côté du champ **Brève description**.
Mettre le champ en lecture seule	Type de relation de compte [sn_customerservice_account_relationship_type]	Définit les champs **De** et **À** en lecture seule une fois qu'un enregistrement est créé dans la table Type de relation de compte (sn_customerservice_account_relationship_type).
Ouvrir la liste Glide pour un nouveau rendez-vous	Rendez-vous [sn_customerservice_appointment]	Ouvre la liste Glide pour sélectionner l'utilisateur pour un rendez-vous pour de nouveaux enregistrements.
Remplir la société du contact	Ticket [sn_customerservice_case]	Lorsqu'un nom d'utilisateur est sélectionné dans le champ **Contact**, le champ **Compte** est rempli avec les informations de compte du contact.
Remplir le contrat	Ticket [sn_customerservice_case]	Remplit le champ **Contrat** lorsque le champ **Compte** est rempli.
Remplir le contrat et l'autorisation	Ticket [sn_customerservice_case]	Remplit les champs **Contrat** et **Autorisation** lorsque le champ **Compte** est rempli.
Remplir l'autorisation	Ticket [sn_customerservice_case]	Remplit le champ **Autorisation** lorsque le champ **Compte** est rempli.
Remplir le produit	Ticket [sn_customerservice_case]	Lorsqu'un actif est sélectionné dans le champ **Actif**, le champ **Produit** est rempli avec le modèle de produit de l'actif.
Code d'inscription en lecture seule	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Définit le champ **Code d'inscription** en lecture seule.
Définir le compte en lecture seule au chargement	Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	Définit le champ **Compte** en lecture seule pour un nouvel enregistrement lorsque le compte n’est pas vide lors du chargement du formulaire.
Définir l'actif en lecture seule	Contact de la ressource [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Définissez le champ **Actif** en lecture seule pour un nouveau formulaire lorsque la valeur de l’actif n’est pas vide.
Afficher le champ partenaire	Ticket [sn_customerservice_case]	Affiche le champ **Ouvert par** du formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts clients installés avec Gestion du service clientèle (suite)

Script client	Table	Description
Notes de gestion spéciale pour le ticket	Ticket [sn_customerservice_case]	Affiche toutes les notes de gestion spéciale avec une alerte de type d'affichage associée à l'enregistrement actuel.
Valider l'autorisation du produit	Autorisation [service_entitlement]	Affiche un message d'avertissement de champ pour le champ **Par unité** si un produit est sélectionné, mais que les champs **Actif**, **Contrat** et **Compte** sont vides.

Règles métier installées avec Gestion du service clientèle

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Gestion du service clientèle.

Le tableau suivant décrit les règles métier et les tables connexes ajoutées avec Gestion du service clientèle.

Règles métier ajoutées avec Gestion du service clientèle

Règle métier	Table	Description
Requête de compte pour le client	Compte [customer_account]	Interroge le compte pour le contact client.
Règle d'affichage de la relation de compte	Relation de compte [account_relationship]	Affiche les valeurs correctes dans le diagramme bidirectionnel sur le formulaire de relation de compte.
Ajouter le rôle de client à des contacts	Contact [customer_contact]	Ajoute le rôle de client (sn_customerservice.customer) au contact d'un client si aucun rôle n'a été affecté au contact ou si l'ID d'utilisateur du contact est défini.
Ajouter le rôle snc_external à des contacts	Contact [customer_contact]	Ajoute le rôle d'utilisateur snc_external à chaque contact.
Ajouter le contact principal au contact d'un actif	Actif [alm_asset]	Lorsqu'un nouveau contact principal est affecté à un actif, le contact principal est ajouté au contact de l'actif.
Requête d'approbateur pour un client	Approbation [sysapproval_approver]	Interroge l'approbateur pour un contact client.
Requête d'actif pour un client	Actif	Interroge les actifs pour un contact client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier ajoutées avec Gestion du service clientèle (suite)

Règle métier	Table	Description
	[alm_asset]	
Règle métier d'évaluation automatique	Ticket [sn_customerservice_case]	Déclenche une enquête de satisfaction des clients lorsqu'un ticket est défini sur **Fermé**.
Requête de ticket pour un client	Ticket [sn_customerservice_case]	Interroge les tickets pour un contact client.
Règle d'affichage de ticket	Ticket [sn_customerservice_case]	Une règle métier d'affichage dans le formulaire de ticket qui transmet certaines valeurs au navigateur lorsqu'un ticket est affiché.
Changer En attente pour Ouvert	Ticket [sn_customerservice_case]	Fait passer l'état du ticket d'**En attente d'infos** à **Ouvert**.
Vérifier les doublons	Contact de la ressource [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Vérifie les enregistrements en double avant de créer un nouveau contact d'actif.
Vérifier les doublons de responsabilité	Relation du contact [sn_customerservice_contact_relationship]	Vérifie les responsabilités en double avant de créer une nouvelle relation de contact.
Vérifier les doublons de responsabilité	Contact de la ressource [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Vérifie les responsabilités en double avant de créer un nouveau contact d'actif.
Vérifier que les rôles snc_external existent	Contact [customer_contact]	Vérifie si le module d'extension com.glide.security_schema est activé.
Requête de contact pour un client	Contact [customer_contact]	Interroge les contacts pour un client.
Requête de contrat pour un client	Contrat [ast_contract]	Interroge les contrats pour un client.
Créer une relation bidirectionnelle	Relation de compte [account_relationship]	Une fois qu'une relation de compte est créée, cette règle métier crée l'enregistrement de relation de compte bidirectionnelle.
Supprimer les contacts et les actifs du compte	Relation de compte [account_relationship]	Lorsqu'une relation de compte est supprimée, cette règle métier supprime les contacts et les actifs du compte correspondant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier ajoutées avec Gestion du service clientèle (suite)

Règle métier	Table	Description
Supprimer le type de relation	étiquette [account_relationship_type]	Vérifie si des enregistrements de relations utilisent un type de relation avant que ce type de relation ne soit supprimé.
Supprimer une définition de responsabilité	Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def]	Vérifie si les membres de l'équipe de compte utilisent une définition de responsabilité avant que cette définition de responsabilité ne soit supprimée.
Afficher un message de demande	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Après la soumission d'une demande d'inscription, cette règle métier affiche un message d'information à l'utilisateur
Afficher la règle	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Affiche un message pour rappeler aux utilisateurs d'entrer un code d'inscription correct
Requête d'autorisation pour un client	Autorisation [service_entitlement]	Interroge les autorisations pour un contact client.
Insérer les notes de travail du ticket	Rendez-vous [sn_customerservice_appointment]	Met à jour les notes de travail d'un ticket avec les détails du rendez-vous lorsqu'un rendez-vous est créé.
Remplir le nom de la société pour le ticket	Ticket [sn_customerservice_case]	Remplit le champ **Société** du formulaire de ticket en fonction du nom inscrit dans le champ **Contact**.
Définir le délai de la première réponse	Ticket [sn_customerservice_case]	Lorsqu'un ticket est créé ou mis à jour, cette règle définit l'heure actuelle comme valeur du champ first_response_time. Elle est également utilisée lorsqu'un ticket est à l'état **Résolu** ou **En attente d'infos** ou lorsque des commentaires ou des notes de fermeture sont ajoutés. **Remarque :** le champ first_response_time n'est pas utilisé.
Mettre à jour le compte en fonction	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Valide le code d'inscription et affecte le compte associé au code d'inscription.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier ajoutées avec Gestion du service clientèle (suite)

Règle métier	Table	Description
du code d'inscription		
Mettre à jour les étiquettes des relations de compte	Type de relation de compte [sn_customerservice_account_relationship_type]	Lorsque les étiquettes d'un type de relation de compte sont mises à jour, cette règle métier met à jour tous les enregistrements de relations de compte connexes.
Mettre à jour l'autorisation du ticket à sa fermeture	Ticket [sn_customerservice_case]	Met à jour l'autorisation associée lorsque l'état d'un ticket est défini sur **Fermé**.
Mettre à jour les notes de travail du ticket	Rendez-vous [sn_customerservice_appointment]	Ajoute des notes de travail au ticket lorsqu'un rendez-vous pour le ticket est mis à jour.
Mettre à jour les notes de travail du ticket	Base de connaissances [kb_knowledge]	Ajoute des notes de travail au ticket lorsqu'un article de la base de connaissances associé au ticket est mis à jour.
Mettre à jour le ticket parent pour une nouvelle tâche	Tâche [sn_customerservice_task]	Met à jour le ticket lorsqu'une nouvelle tâche de ticket est créée.
Mettre à jour le ticket parent pour un changement d'état	Tâche [sn_customerservice_task]	Met à jour le ticket lorsqu'une nouvelle tâche de ticket est modifiée.
Mettre à jour l'étiquette de relation	Relation de compte [account_relationship]	Met à jour les étiquettes de relations pour les relations de compte bidirectionnelles.
Mettre à jour l'état de la tâche utilisateur	Ticket [sn_customerservice_case]	Calcule la charge de travail de l'agent en fonction du nombre de tickets affectés à l'agent. L'heure de la dernière affectation est également mise à jour. Cette règle est utilisée par le moteur de règle de correspondance.
Valider l'inscription	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Vérifie si l'inscription est valide en fonction de l'adresse e-mail de l'utilisateur. Si l'utilisateur existe dans le système ou si une demande a déjà été soumise et est en attente, la demande d'inscription n'est pas autorisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec les espaces de travail CSM

Plusieurs types de composants sont installés avec les espaces de travail CSM.

Rôles

Le rôle d'utilisateur Agent Workspace (agent_workspace_user) est ajouté au rôle d'agent Service Management (sn_esm_agent). Le rôle est nécessaire pour accéder à Espace de travail d'agent pour CSM.

Vues de formulaire

S'ils existent pour certains types d'enregistrements, les agents du service client consultent les formulaires dans la vue de formulaire de l'espace de travail CSM (workspace_csm). Sinon, les agents les consultent dans la vue du formulaire Workspace.

Tables

Dans les espaces de travail CSM, un certain nombre de tables Gestion du service clientèle sont fournies avec les mises en pages de l'espace de travail et de l'espace de travail CSM.

Tables dans la vue Workspace

La vue de l'espace de travail est fournie pour les tables suivantes :

- Ticket (sn_customerservice_case)
- Consommateur (csm_consumer)
- Compte (customer_account)
- Contact (customer_contact)
- Relation de compte (account_relationship)
- Actif (alm_asset)
- Contrat (ast_contract)
- Modèle de produit (cmdb_model)
- Autorisation (service_entitlement)
- Tâche (sn_customerservice_task)
- Rendez-vous (sn_customerservice_appointment)
- Relation de contact (sn_customerservice_contact_relationship)
- Escalade (sn_customerservice_escalation)
- Commande (csm_order)
- Ticket de commande (csm_order_case)
- Notes de gestion spéciale (sn_shn_notes)
- Élément de ligne de commande (csm_order_line_item)
- Contact d'actif (sn_customerservice_m2m_asset_contact)
- Membre de l'équipe de compte (sn_customerservice_team_member)
- Table Profils sociaux (sn_app_cs_social_social_profile)
- Table Journaux sociaux (sn_app_cs_social_social_log)
- Table Base de connaissances appliquée aux tâches (m2m_kb_task)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables dans la vue de l'espace de travail CSM

La vue de l'espace de travail CSM (workspace_csm) est fournie pour les tables suivantes :

- Interaction (interaction)
- Emplacement (cmn_location)

La vue de l'espace de travail CSM de ces tables est semblable à la vue de l'interface de la plateforme par défaut respective.

Listes

Les catégories de liste et les listes filtrées qui ont été configurées pour les agents du service client dans les espaces de travail CSM.

Listes et listes filtrées pour les agents du Service clientèle

Catégorie de liste	Listes filtrées	Description
Tickets	Mes tickets	Tickets affectés à l'agent du service client.
	Mes éléments ouverts	Tickets ouverts affectés à l'agent du service client.
	Non affecté pour mes groupes	Tickets qui appartiennent à l'un des groupes de l'agent du service client, mais qui n'ont pas été affectés à un agent.
	Tous	Tous les tickets du service client.
Gestion des problèmes majeurs	Tickets principaux	Tickets principaux qui ont été acceptés.
Client	Comptes	Une liste de comptes clients.
	Partenaires	Une liste de comptes partenaires.
	Contacts	Une liste de contacts des clients.
	Consommateurs	Une liste de consommateurs.
Interactions	Mes interactions	Interactions qui sont affectées à l'agent du service client (le nom de l'agent est indiqué dans le champ **Affecté à** de l'enregistrement d'interaction).
Base de connaissances	Mes articles de la base de connaissances	Articles de la base de connaissances rédigés par l'agent du service client (le nom de l'agent est indiqué dans le champ **Auteur**). **Remarque :** cette liste s'affiche dans le panneau de liste lorsque le module d'extension Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer) est activé.
Tâches du catalogue	Affectés à mes groupes	Tâches de catalogue affectées aux groupes de l'agent actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
d'autres listes filtrées s'affichent dans le panneau de liste lorsqu'un agent du service client dispose également du rôle itil.

Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle

Plusieurs types de composants sont installés avec les modules d'extension supplémentaires pour l'application Gestion du service clientèle.

Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour CSM

Composants installés avec CTI Softphone	• Tables • Règles métier • Includes de script
Composants installés avec Customer Service CTI Demo Data	Règles métier
Composants installés avec OpenFrame	• Tables • Rôles • Règles métier • Includes de script • Macros d'interface utilisateur
Composants installés avec Special Handling Notes	• Tables • Rôles • Propriétés • Règles métier • Scripts clients • Includes de script
Composants installés avec Targeted Communications	• Tables • Rôles • Propriétés
Composants installés avec Knowledge Product Entitlements	• Règles métier • Propriétés
Composants installés avec Self Service Password Reset	Includes de script

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec CTI Softphone

Plusieurs types de composants sont installés avec CTI Softphone.

Tables installées avec CTI Softphone

Des tables sont ajoutées avec l'activation de CTI Softphone.

Tables pour l'activation de CTI Softphone

Table	Description
État CTI de l'utilisateur	Stocke l'état de disponibilité de l'agent.

Scripts includes installés avec CTI Softphone

Des script includes sont ajoutés avec l'activation de CTI Softphone.

Include de script	Description
CTIAjaxUtility	Classe Ajax qui fournit des fonctions d'aide pour définir et obtenir les états des utilisateurs, obtenir le contexte d'un appel entrant, consigner un appel, mettre un appel en file d'attente et retirer un appel de la file d'attente.

Règles métier installées avec CTI Softphone

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de CTI Softphone.

Règle métier	Table	Description
Acheminer un utilisateur disponible pour la tâche d'incident	État CTI de l'utilisateur [user_cti_status]	Règle métier de démonstration pour retirer de la file d'attente un appel en fonction des règles de correspondance lorsqu'un agent devient disponible.

Composants installés avec Customer Service CTI Demo Data

Plusieurs types de composants sont installés avec Customer Service CTI Demo Data.

Remarque :
À partir de la version Yokohama, les données de démonstration CTI du service client sont en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. ServiceNow Voice avec Amazon Connect offre la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Règles métier installées avec Customer Service CTI Demo Data

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Customer Service CTI Demo Data.

Règle métier	Table	Description
Acheminer un utilisateur disponible pour la tâche de ticket	État CTI de l'utilisateur	Utilisée pour retirer un appel de la file d'attente lorsqu'un agent devient disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
	[user_cti_status]	

Composants installés avec OpenFrame

Plusieurs types de composants sont installés avec OpenFrame.

Tables installées avec OpenFrame

Des tables sont ajoutées avec l'activation d'OpenFrame.

Tables installées avec OpenFrame

Table	Description
Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log]	Un journal des appels téléphoniques entrants et sortants. Cette table peut être utilisée pour consigner tout appel téléphonique effectué ou reçu.
Configuration OpenFrame [sn_openframe_configuration]	Stocke la configuration OpenFrame. Il s'agit de la configuration utilisée pour charger l'OpenFrame dans le TopFrame.

Rôles installés avec OpenFrame

Le rôle d'utilisateur OpenFrame est automatiquement ajouté lorsque vous activez OpenFrame.

Rôle	Description	Contient le rôle
Utilisateur [sn_openframe_user]	Le rôle d'utilisateur OpenFrame.	Néant
Utilisateur sn_openframe_api_user	Rôle d’utilisateur de l’API OpenFrame	Néant

Scripts includes installés avec OpenFrame

Le script include OpenFrameAjaxUtility est ajouté lorsque vous activez OpenFrame.

Includes de script pour OpenFrame

Include de script	Description
OpenFrameAjaxUtility	Classe d'utilitaire OpenFrame AJAX qui fournit des fonctions pour obtenir la configuration OpenFrame et pour obtenir et définir l'emplacement du dernier cadre ouvert.

Règles métier installées avec OpenFrame

Certaines règles métier connexes sont ajoutées lorsque vous activez OpenFrame.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier OpenFrame

Règle métier	Table	Description
Définir l'agent	Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log]	Définit l'agent dans la table Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log] comme l'utilisateur connecté actuel si un appel téléphonique est consigné sans agent.
Une configuration par défaut	Configuration OpenFrame [sn_openframe_configuration]	Vérifie qu'il n'existe qu'une seule configuration OpenFrame par défaut. Vous ne pouvez pas avoir deux configurations OpenFrame si l'option par défaut est définie sur vrai.
Mettre à jour les notes de travail de la tâche	Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log]	Met à jour les notes de travail pour une tâche spécifique lorsqu'un appel téléphonique est consigné pour cette tâche.

Macros d'interface utilisateur installées avec OpenFrame

Des macros d'interface utilisateur connexes sont ajoutées lorsque vous activez le module d'extension OpenFrame.

Les macros d'interface utilisateur ajoutées lorsque vous activez le module d'extension OpenFrame sont prises en charge dans les conditions suivantes :

- La propriété *doctype* est définie sur vrai et l'appareil n'est pas une tablette ou un mobile.
- Le navigateur Web est Internet Explorer 10 ou ultérieur.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez ajouter les scripts de macro d'interface utilisateur suivants :

Scripts de macros d'interface utilisateur OpenFrame

Include de script	Description
show_phone	• Cette macro nécessite l'activation du module d'extension OpenFrame. • En configurant cette macro d'interface utilisateur à l'aide du paramètre *ref_contribution*, vous pouvez afficher une icône de téléphone à côté du champ de référence sys_user si le champ du téléphone dans l'enregistrement sys_user est rempli avec le numéro de contact de l'utilisateur.
show_phone_customer_service	• Cette macro nécessite l'activation des modules d'extension Gestion du service clientèle et OpenFrame. • En configurant cette macro d'interface utilisateur à l'aide du paramètre *ref_contribution*, vous pouvez afficher une icône de téléphone à côté du champ de référence **Contact** customer_account sur le formulaire de ticket si le champ du téléphone dans l'enregistrement Contact customer_account est rempli avec le numéro de contact de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher l'icône de téléphone vous permet de passer des appels en utilisant l'aptitude « cliquer pour appeler » dans la fenêtre OpenFrame. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'OpenFrame, consultez Présentation d'OpenFrame.

Composants installés avec Special Handling Notes

Plusieurs types de composants sont installés avec Special Handling Notes.

Tables installées avec Special Handling Notes

Les tables incluses avec le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Le module d'extension Special Handling Notes ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Notes de gestion spéciale [sn_shn_notes]	Stocke les notes de gestion spéciale.
Configuration Special Handling Notes [sn_shn_configuration]	Stocke les configurations de table des notes de gestion spéciale.

Rôles installés avec Special Handling Notes

Certains rôles d'utilisateur sont inclus dans le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Rôles de notes de gestion spéciale

Rôle	Description
sn_shn.admin	Peut lire, créer, mettre à jour et supprimer des notes de gestion spéciale. Ce rôle contient le rôle sn_shn.editor. Le rôle sn_customerservice_manager contient le rôle sn_shn.admin.
sn_shn.editor	Peut lire et mettre à jour des notes de gestion spéciale. Ce rôle contient le rôle sn_shn.user. Le rôle sn_customerservice_agent contient le rôle sn_shn.editor.
sn_shn.user	Peut lire des notes de gestion spéciale.

Propriétés installées avec Special Handling Notes

Certaines propriétés sont incluses dans le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Le module d'extension Special Handling Notes ajoute les propriétés suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des notes de gestion spéciale

Propriété	Description
Nombre maximal de commentaires affichés dans la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale [sn_shn.max_num_alerts]	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 20 • **Emplacement** : **Notes de gestion spéciale** > **Propriétés**
Afficher les notes de gestion spéciale une seule fois par session [sn_shn.note_preferences]	Les notes de gestion spéciale s'affichent chaque fois que vous accédez à un enregistrement. Activez cette propriété pour afficher les notes de gestion spéciale une seule fois par session. • **Type** : true | false • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Notes de gestion spéciale** > **Propriétés**
Largeur de la fenêtre contextuelle Special Handling Notes en pixels [sn_shn,popup_width]	La largeur de la fenêtre contextuelle Special Handling Notes en pixels. La largeur par défaut est de 500. Si vous spécifiez moins de 300 pixels, la fenêtre utilise automatiquement la largeur minimale de 300 pixels. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 500 • **Emplacement** : **Notes de gestion spéciale** > **Propriétés**

Pour en savoir plus sur les propriétés des notes de gestion spéciale, reportez-vous à la section Configurer les propriétés des notes de gestion spéciale.

Règles métier installées avec Special Handling Notes

Les règles métier incluses avec le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Le module d'extension Special Handling Notes ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier installées avec le module d'extension Special Handling Notes

Règle métier	Table	Description
Mise à jour du champ de table	Notes de gestion spéciale [sn_shn_notes]	Remplit le champ **Table** avec l'étiquette de la table plutôt que son nom entier.
Entrée de table en cache SHN	Configuration des notes de gestion spéciale [sn_shn_configuration]	Stocke les entrées de la table de configuration dans un cache pour éviter les requêtes répétées.

Scripts clients installés avec Special Handling Notes

Les scripts clients inclus avec le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Le module d'extension Special Handling Notes ajoute les scripts clients suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts clients

Script client	Table	Description
Message lors du chargement	Configuration des notes de gestion spéciale [sn_shn_configuration]	Message lors du chargement décrivant la fonction de la table de configuration Special Handling Notes. Créez une configuration en sélectionnant une table pour laquelle des notes de gestion spéciale peuvent être créées et affichées. Incluez des notes pour les entités connexes en sélectionnant les champs souhaités et en les ajoutant à la configuration.

Script includes installés avec Special Handling Notes

Les script includes inclus avec le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Le module d'extension Special Handling Notes ajoute les script includes suivants.

Includes de script pour les notes de gestion spéciale

Include de script	Description
SHNProcessor	Une collection d'API pour les notes de gestion spéciale.
SHNTable	Fournit une liste de tables pour lesquelles l'utilisateur peut créer des notes de gestion spéciale.

Composants installés avec Targeted Communications

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Targeted Communications.

Tables installées avec Targeted Communications

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Targeted Communications.

Tables installées avec Targeted Communications

Table	Description
Destinataires (utilisateurs) [sn_publications_recipientslist_user_m2m]	Stocke les listes de destinataires de type utilisateurs internes.
Destinataires (comptes) [sn_publications_recipientslist_account_m2m]	Stocke les listes de destinataires de type comptes.
Destinataires (consommateurs) [sn_publications_recipientslist_consumer_m2m]	Stocke les listes de destinataires de type consommateurs.
Destinataires de la publication [sn_publications_publication_contact_m2m]	Stocke les listes de destinataires de type contacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Targeted Communications (suite)

Table	Description
Configuration de Workflow [sn_publications_workflow_config]	Page de configuration des workflows.
Publication [sn_publications_publication]	Stocke toutes les publications.
Liste de destinataires [sn_publications_recipients_list]	Stocke les listes de destinataires.
Récurrence [sn_publications_recurrence]	Stocke toutes les récurrences de publication.

Rôles installés avec Targeted Communications

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de Targeted Communications.

Rôles installés avec Targeted Communications

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de publications [sn_publications.admin]	L'administrateur de publications peut : • lire toutes les publications • créer, mettre à jour et supprimer des publications • créer des publications récurrentes • créer des listes de destinataires • ajouter ou supprimer des approbateurs dans les workflows	• sn_publications.author • sn_publications.approver • workflow_publisher • image_admin
Auteur de publications	L'auteur de publications peut :	• sn_publications_recipients_list_user • sn_publications_recipients_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Targeted Communications (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_publications.author]	• lire toutes les publications • créer, mettre à jour et supprimer des publications • créer des publications récurrentes • créer des listes de destinataires	• workflow_publisher • image_admin • sn_esm_agent
Approbateur de publications [sn_publications.approver]	L'approbateur de publications peut approuver les publications.	approver_user
Utilisateur de la liste de destinataires [sn_publications_recipients_list_user]	L'utilisateur de la liste de destinataires peut créer et consulter les listes de destinataires.	Aucun
Utilisateur de destinataires [sn_publications_recipients_user]	L'utilisateur de destinataires peut consulter les listes de destinataires.	Aucun

Propriétés installées avec Targeted Communications

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Targeted Communications.

Remarque :
pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriété	Description
sn_publications.max_email	Limite le nombre de destinataires d'e-mail. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 100 000 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Knowledge Product Entitlements

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Knowledge Product Entitlements.

Règles métier installées avec Knowledge Product Entitlements

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Knowledge Product Entitlements.

Autorisations de produit de la base de connaissances Règles métier

Règle métier	Table	Description
Knowledge Product Entitlement	Base de connaissances [kb_knowledge]	Implémente les contrôles d'accès nécessaires pour les utilisateurs ayant le rôle sn_customerservice.customer.
Autorisations de produit de la base de connaissances	Base de connaissances [kb_knowledge_base]	

Propriétés installées avec Knowledge Product Entitlements

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Knowledge Product Entitlements.

Propriétés ajoutées avec les droits de produit de la base de connaissances

Propriété	Description
kb_product_entitlement.knowledge_base.enable	Activer le contrôle d'accès aux bases de connaissances en fonction des autorisations du produit. Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à toutes les bases de connaissances liées aux produits pour lesquels ils disposent d'autorisations. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Droits des produits de la base de connaissances** > **Propriétés**
kb_product_entitlement.knowledge_base.allow_empty_products	Autorisez l'accès aux Bases de connaissances dont le champ **Produits associés** est vide. Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à toutes les bases de connaissances même si aucun produit n'a été spécifié dans le champ **Produits associés** du formulaire de base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés ajoutées avec les droits de produit de la base de connaissances (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Droits des produits de la base de connaissances** > **Propriétés**
kb_product_entitlement.article.enable	Activer le contrôle d'accès aux articles de la base de connaissances en fonction des autorisations du produit. Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à tous les articles de la base de connaissances liés aux produits pour lesquels ils disposent d'autorisations. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Droits des produits de la base de connaissances** > **Propriétés**
kb_product_entitlement.article.allow_empty_products	Autorisez l'accès aux Articles de la base de connaissances dont le champ **Produits associés** est vide. Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à tous les articles de la base de connaissances même si aucun produit n'a été spécifié dans le champ **Produits associés** du formulaire de connaissances. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Droits des produits de la base de connaissances** > **Propriétés**

Composants installés avec Self Service Password Reset

Plusieurs types de composants sont installés avec Self Service Password Reset.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script includes installés avec Self Service Password Reset

Des script includes sont ajoutés avec l'activation de Self Service Password Reset.

Includes de script pour la réinitialisation du mot de passe en libre-service

Include de script	Description
PasswordResetAJAX	Script AJAX pour traiter la réinitialisation d'un mot de passe à partir d'une page de l'interface utilisateur en tant qu'invité.
ResetPwdAjaxProcessor	

Composants installés avec Engagement Messenger

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Engagement Messenger, y compris les modules d'extension, les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec l'activation de l'application Engagement Messenger

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Engagement Messenger [sn_csm_ec.ec_admin]	Crée et modifie des configurations pour les modules de messagerie incorporés	• sn_csm_ec.ec_read • snc_platform_rest_api_access • virtual_agent_admin • image_admin • sp_admin • ais_admin • catalog_builder_editor
Engagement Messenger en lecture [sn_csm_ec.ec_read]	Peut afficher des configurations existantes pour les modules de messagerie incorporés	Aucun

Tables installées

Tables ajoutées avec l'activation de l'application Engagement Messenger

Table	Description
Instance de la fonctionnalité de messagerie instantanée [sn_csm_ec_chat_instance]	Stocke les détails de la configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée des modules de messagerie.
Module Engagement Messenger [sn_csm_ec_engmnt_center_module]	Stocke la liste de tous les modules de messagerie.
Fonctionnalité	Stocke les définitions de fonctionnalités pour la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables ajoutées avec l'activation de l'application Engagement Messenger (suite)

Table	Description
[sn_csm_ec_feature]	Chaque instance de la fonctionnalité d'un module de messagerie est créée à partir de sa définition de fonctionnalité.
Instance de la fonctionnalité [sn_csm_ec_feature_instance]	Stocke les détails des instances de fonctionnalités du module de messagerie.
Instance de la fonctionnalité Message d'accueil [sn_csm_ec_greeting_instance]	Stocke les détails de la configuration de la fonctionnalité Message d'accueil des modules de messagerie.
Instance de la fonctionnalité Connaissances [sn_csm_ec_knowledge_instance]	Stocke les détails de la configuration de la fonctionnalité Connaissances des modules de messagerie.
Instance de la fonctionnalité Rechercher [sn_csm_ec_search_instance]	Stocke les détails de la configuration de la fonctionnalité Rechercher des modules de messagerie.

Propriétés installées avec Engagement Messenger

Propriétés d'Engagement Messenger

Propriété	Description
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Après avoir activé le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot), vous devez utiliser la *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* propriété système pour activer la configuration de la stratégie frame-ancestors pour le site web sur lequel vous souhaitez héberger Engagement Messenger. Définissez la valeur de la *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* propriété système « self » <URL de votre site Web>. Par exemple, « self » https://www.example.com • Type : chaîne • Valeur : soi • Emplacement : propriétés système
glide.authenticate.multisso.enabled	Définissez la propriété système sur vrai pour activer l'authentification *glide.authenticate.multisso.enabled* unique (SSO) de plusieurs fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'Engagement Messenger (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur : soi • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour votre portail de service client, vous pouvez ignorer cette configuration.
Délai d'expiration de la session utilisateur `glide.ui.session_timeout`	Définissez une valeur de délai d'attente de la session de l'utilisateur pour la propriété système `glide.ui.session_timeout` sur une valeur supérieure ou égale au délai d'attente de votre site web. • Type : nombre entier • Valeur : 30 • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour votre portail de service client, vous pouvez ignorer cette configuration.
`sn_customerservice.emails.customportal`	Définissez l'URL de votre portail d'assistance clientèle tiers afin que les e-mails de notification que vos clients reçoivent contiennent des URL qui les redirigent vers l'enregistrement de demande exact qu'ils ont soumis. Ces e-mails de notification sont envoyés dans des scénarios tels que la soumission d'un ticket, la demande d'un service, la demande d'un technicien sur site ou la réservation d'un rendez-vous de visite. • Type : chaîne • Valeur : aucune • Emplacement : propriétés système Par exemple, si votre portail d'assistance clientèle est https://www.example.com/support, définissez la valeur de la propriété sur https://www.example.com/support.
`sn_csm_ec.proactive_inactivity_time`	Définissez la période d'inactivité (en secondes) pour déclencher une aide proactive dans Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'Engagement Messenger (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur : 2 • Emplacement : propriétés système
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	La propriété contient une liste des enregistrements du portail de services séparés par des virgules sys_ids. Pour tout enregistrement de portail spécifié dans cette propriété, le lien de l'article s'affichera avec le paramètre URL sysparm_number au lieu de sys_kb_id. • Type : chaîne • Valeur : aucune • Emplacement : propriétés système

Modules d'extension installés

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer (com.snc.integration.sso.multi.installer)

Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger

Les fonctionnalités de lancement contextuel vous permettent de définir l'écran de lancement par défaut dans Engagement Messenger.

Code intégré et paramètres pour un contexte de fonctionnalité

Fonctionnalité	Code intégré	Description des paramètres de fonctionnalité

CHAT	{
	feature: "CHAT",
	params: {
	"topic_id": "<*sys_id*>",
	"language": "<*language_name*>",
	"sysparm_<*param_name*>": "<*param_value*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identifie la rubrique de Agent virtuel à inclure dans la messagerie instantanée.
		<language_name>
		Langue de la messagerie instantanée par défaut Par exemple, pour le français, spécifiez fr
		<param_name>:<param_value>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Code intégré et paramètres pour un contexte de fonctionnalité (suite)

Fonctionnalité	Code intégré	Description des paramètres de fonctionnalité
		Tous les paramètres supplémentaires à ajouter dans la rubrique de Agent virtuel. Le nom du paramètre doit commencer par sysparm. Par exemple, sys_param_product_name.

WORK_ORDER	{
	feature: "WORK_ORDER",
	params: {
	"table": "wm_order",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificateur système (sys_id) d'une commande de travaux.

CASE	{
	feature: "CASE",
	params: {
	"table": "sn_customerservice_case",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificateur système (sys_id) d'un ticket.

NEW_CASE	{
	feature: "NEW_CASE",
	params: {
	}
	}
		Aucun

CASE_LIST	{
	feature: "CASE_LIST",
	params: {
	}
	}
		Aucun

VIEW_ARTICLE	{
	feature: "VIEW_ARTICLE",
	params: {
	"sys_kb_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificateur système (sys_id) d'un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Code intégré et paramètres pour un contexte de fonctionnalité (suite)

Fonctionnalité	Code intégré	Description des paramètres de fonctionnalité
SEARCH	`{ feature: "SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	**<search_term>** Terme à rechercher dans une requête de résultats de recherche.
CASE_SEARCH	`{ feature: "CASE_SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	**<search_term>** Terme à rechercher dans une requête de résultats de ticket.
CATALOG_ITEM	`{ feature: "CATALOG_ITEM", params: { "sys_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Identificateur système (sys_id) d'un élément de catalogue.
NEW_APPOINTMENT	`{ feature: "NEW_APPOINTMENT", params: { } }`	Aucun
NEW_WORK_ORDER	`{ feature: "NEW_WORK_ORDER", params: { } }`	Aucun
HOME	`{ feature: "HOME", params: { } }`	Néant

Information associée

Lancer une fonctionnalité dans Engagement Messenger à l'aide de code personnalisé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Engagement Messenger Tables de traduction

Engagement Messenger utilise les tables [sys_translated_text] et [sys_ui_message] pour stocker le texte traduit.

Chaque champ traduit sur chaque ligne contient une ou plusieurs entrées dans cette table, une par langue pour laquelle ServiceNow fournit une traduction.

Tables de traduction utilisées par Engagement Messenger

Table	Description
Texte traduit [sys_translated_text]	Stocke les traductions pour les champs configurables tels que Message d'accueil de l'utilisateur et Message de recherche. Ces champs sont configurés dans la configuration du module Engagement Messenger et ont le type de champ translated_text. Voici les champs principaux de cette table : • **Document** : identificateur interne de l'enregistrement de l'instance de fonctionnalité à qui s'applique cette traduction. • **Nom de champ** : champ titre ou sous-titre de l'enregistrement de l'instance de fonctionnalité. • **Langue** : langue dans laquelle le texte est traduit. • **Nom de table** : nom de l'instance de fonctionnalité. • **Valeur** : texte traduit que l'utilisateur voit. Pour plus d'informations sur la traduction d'un contenu textuel dans différentes langues, voir Tableau de texte traduit et Champs Traduction de texte .
Message [sys_ui_message]	Stocke les traductions des messages statiques dans Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur la table Message, consultez Table Message .

Remarque :
Pour plus d'informations sur la Agent virtuel traduction de messagerie instantanée, voir Tables de traduction d'Agent virtuel

Référence Customer Contracts and Entitlements

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur le cycle de vie des contrats de service et les formulaires disponibles dans l'application Customer Contracts and Entitlements .

Cycle de vie du contrat de service

Un contrat de service passe par les différents états de chaque phase de son cycle de vie.

Dans chaque état, un contrat de service est autorisé à effectuer certaines actions, comme indiqué dans la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie du contrat de service , états associés et actions qu'il peut effectuer

Cycle de vie	État	Action
Un contrat de service est généré.	Brouillon	• Les dates de début et de fin du contrat de service peuvent être modifiées de sorte que les dates des enregistrements enfants se trouvent dans la plage de dates. • Les lignes de contrat et les droits associés peuvent être ajoutés, supprimés ou modifiés. • Le produit vendu/l'élément de base d'installation couvert peut être ajouté ou supprimé.
Le contrat de service est activé à la date d'activation.	Actif	• Les modifications apportées au contrat de service peuvent être effectuées manuellement, via l'intégration et via Gestion des ventes et des commandes le workflow. • La date de début ne peut pas être modifiée. • La date de fin peut être prolongée et doit être postérieure à la date actuelle. • Des éléments de ligne de contrat de service peuvent être ajoutés. • Le produit vendu/l'élément de base d'installation couvert peut être modifié.
Le contrat de service est désactivé à la date d'expiration.	Expiré	Aucune action.
Le contrat de service est annulé.	Annulé	Aucune action.

Les éléments de ligne et les droits de contrat de service effectuent également des actions similaires dans les états respectifs.

Lorsqu'une entité parente passe à l'état Expiré, les entités enfants héritent du même état. Par exemple, lorsqu'un contrat de service expire, les lignes de contrat et les autorisations connexes expirent également.

Toutefois, le changement d'état d'une entité enfant n'affecte pas son entité parente.

Le produit vendu ou l'élément de base d'installation référencé dans la ligne de contrat ou une autorisation doit être dans le même état que l'entité dans laquelle il est référencé.

État suspendu

Lorsqu'un produit vendu est suspendu, les lignes de contrat de service et les droits connexes, à l'état Brouillon ou Actif, passent également à l'état Suspendu.

Une ligne ou un droit de contrat de service suspendu est mis en pause pour toute activité, à l'exception des activités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modification des valeurs de champ.
- Création d'enregistrements dans les listes connexes correspondantes.

Lors de la reprise du produit vendu, l'élément de ligne ou le droit de contrat de service connexe acquiert l'état en fonction de ses dates de début et de fin. Par exemple, un droit repris dont la date de début est dans le passé et dont la date de fin est dans le futur, acquiert l'état Actif.

Exceptionnellement, lorsqu'une ligne de contrat ou une autorisation à l'état Suspendu a atteint sa date de fin, elle passe automatiquement à l'état Expiré.

Validations de la date

Une ligne de contrat de service associée à un contrat de service doit être créée entre les dates de début et de fin du contrat de service. Toute modification des dates des lignes du contrat de service doit respecter la plage de dates du contrat de service parent.

Formulaire de contrat de service

L'application Customer Contracts and Entitlements utilise le formulaire Contrat de service pour créer des contrats de service.

Formulaire Contrat de service

Champ	Description
Nom	Nom du contrat de service.
Numéro	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Référence du contrat	Numéro d'identification affecté en externe au contrat de service.
Compte	Nom du compte associé au contrat de service. **Remarque :** • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant **Nouveau** sur le formulaire Compte. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Compte, reportez-vous à Formulaire de compte.
Consommateur	Nom du consommateur associé au contrat. **Remarque :** Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de consommateur.
État	L'état actuel du contrat de service : • Brouillon • Actif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contrat de service (suite)

Champ	Description
	• Expiré • Annulé • Suspendu
Date de début	Date d'activation du contrat de service.
Date de fin	Date à laquelle le contrat de service prend fin.
Racine du renouvellement	Un contrat de service peut être renouvelé plusieurs fois. Racine de renouvellement désigne la référence de contrat de service du premier contrat de service ou du contrat de service de base.
Renouvelé à partir de	Un contrat de service peut être renouvelé plusieurs fois. Le champ Renouvelé à partir de fait référence au contrat de service précédent qui a été renouvelé.

Formulaire de ligne de contrat de service

Vous pouvez créer des lignes de contrat de service dans l'application à l'aide Customer Contracts and Entitlements du formulaire Ligne de contrat de service.

Formulaire de ligne de contrat de service

Champ	Description
Nom	Nom de la ligne de contrat de service.
Contrat	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Ligne de contrat parent	Numéro d'identification unique interne de la ligne de contrat de service parent associée à la ligne de contrat de service enfant.
Compte	Nom du compte associé à ce contrat de service. **Remarque :** • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant **Nouveau** dans le formulaire Comptes. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Compte, reportez-vous à Formulaire de compte.
Emplacement	Le service ou l'emplacement d'installation.
Spécification de produit	Spécification du produit mappée au produit vendu.
Numéro	Numéro d'identification interne unique de la ligne de contrat de service généré lors de sa création. Ce nombre n'est pas modifiable.
Consommateur	Le nom du consommateur associé à ce contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ligne de contrat de service (suite)

Champ	Description
	Remarque : Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de consommateur.
État	État actuel de la ligne de contrat : • Brouillon • Actif • Expiré • Annulé • Suspendu **Remarque :** • L'état de la ligne de contrat de service est hérité de son contrat de service parent. • L'état Suspendu ne s'applique que lorsque l'élément de ligne de contrat est créé via le Gestion des ventes et des commandes workflow.
Date de début	Date d'activation de la ligne de contrat de service.
Date de fin	Date à laquelle la ligne de contrat de service expire.
Produit	Modèle de produit mappé à l'offre de produit pour le produit vendu.
Offre de produits	L'offre de produit qui est mappée au produit vendu.
Produit vendu	Nom du produit vendu qui est ajouté à la ligne de contrat. **Remarque :** • Lorsque l'élément de ligne de contrat de service est créé via le Gestion des ventes et des commandes workflow, ce champ affiche le nom du produit vendu à partir duquel la ligne de contrat est générée. • Lorsque des lignes de contrat de service sont créées via l'intégration, le champ n'est plus valide.
Racine du renouvellement	Une ligne de contrat de service peut être renouvelée plusieurs fois. Racine de renouvellement désigne la référence de la ligne de contrat de service de la première ligne de contrat de service ou de la ligne de contrat de service de base.
Renouvelé à partir de	Une ligne de contrat de service peut être renouvelée plusieurs fois. Le champ Renouvelé à partir de fait référence à la ligne de contrat de service précédente qui a été renouvelée.

Vous pouvez consulter les informations de tarification sur une ligne de contrat pour les contrats d'abonnement qui vous aident à examiner vos informations contractuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Abonnement et tarifs

Durée (mois)	Période de validité de l’accès au service ou au produit.
Date de début de l’abonnement	Date de début de l’abonnement au contrat.
Date de fin de l’abonnement	Date de fin de l’abonnement au contrat.
Liste de prix	Liste de prix associée pour l’entretien du produit.
Prix net unitaire	Le prix de chaque unité au sein de l’offre de produits. Prix net d’une seule unité du produit vendu.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit vendu sélectionné. Elle peut être ponctuelle ou récurrente. La tarification unique facture des frais uniques pour l’offre de produits. La tarification récurrente vous permet de définir la périodicité de tarification.
Période	Fréquence de la méthode de tarification. Elle peut être mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Ce champ n’est valide que lorsque la méthode indiquée dans le champ **Méthode de tarification** est un paiement récurrent.
Prix ponctuel	Représente des frais uniques à payer pour le produit ou le service.
Prix récurrent mensuel	Représente le prix que le client est censé payer mensuellement pendant l’utilisation du produit.
Prix récurrent annuel	Représente le prix à payer annuellement pendant l’utilisation du produit.
Prix unique cumulé	Représente des frais uniques à payer pour la ligne parent et tous les éléments de ligne enfants.
Prix récurrent mensuel cumulé	Représente le prix mensuel de la ligne parent et de tous les éléments de ligne enfants
Prix récurrent annuel cumulé	Représente le prix annuel de la ligne parente et de tous les éléments de ligne enfants.
Prix net cumulé	Représente le prix total de la ligne de contrat en calculant le montant de déploiement de toutes les lignes racines.

Remarque :
Lorsqu’un élément de ligne de contrat de service est créé manuellement, les champs **Méthode de tarification**, **Prix net unitaire** et **Périodicité** ne sont pas valides. Elles ne s’appliquent que lorsque la ligne de contrat est créée par le Gestion des ventes et des commandes workflow ou par intégration. Dans ce cas, ces champs sont renseignés automatiquement avec les détails du produit vendu connexe. Les dates de début et de fin d’une ligne de contrat de service enfant doivent figurer entre la date de début et la date de fin de la ligne de contrat de service parent associée.

Formulaire de droit

Le formulaire Autorisation permet de créer des autorisations dans Customer Contracts and Entitlements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de droit

Champ	Description
Nom	Le nom de l'autorisation.
Produit	Produit associé à l'autorisation.
Contrat	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Compte	Le nom du compte associé à ce contrat. **Remarque :** • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant **Nouveau** dans le formulaire Comptes. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Compte, reportez-vous à Formulaire de compte.
Emplacement	Le service ou l'emplacement d'installation.
Spécification de produit	Spécification du produit mappée au produit vendu. **Remarque :** Configurez ce champ manuellement sur le formulaire d'autorisation à l'aide de la mise en page du formulaire.
Consommateur	Le nom du consommateur associé à ce contrat. **Remarque :** Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de consommateur.
Ligne du contrat de service	Nom de la ligne de contrat de service connexe.
État	État actuel du droit : • Brouillon • Actif • Expiré • Annulé • Suspendu **Remarque :** L'état du droit est hérité de sa ligne de contrat parente.
Date de début	Date d'activation de l'autorisation.
Date de fin	Date à laquelle le droit prend fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de droit (suite)

Champ	Description
Droit vendu	Nom du produit vendu qui est ajouté à l'autorisation. **Remarque :** • Si l'autorisation est créée manuellement, ce champ reste en lecture seule. • Le champ doit avoir le même état que son autorisation connexe. • Le champ devient non valide lorsque les autorisations sont créées via l'intégration.
Offre de produits	Offre de produit mappée à l'élément de ligne de commande.
Racine du renouvellement	Une autorisation peut être renouvelée plusieurs fois. Racine de renouvellement désigne la référence de droit du premier droit de service ou du droit de service de base.
Renouvelé à partir de	Une autorisation peut être renouvelée plusieurs fois. Le champ Renouvelé à partir de fait référence au droit précédent qui a été renouvelé.

Vous pouvez consulter les informations de tarification d'une autorisation pour les contrats d'abonnement qui vous aident à examiner vos informations contractuelles.

Abonnement et tarifs

Durée (mois)	Période de validité de l'accès au service ou au produit.
Date de début de l'abonnement	Date de début de l'abonnement au contrat.
Date de fin de l'abonnement	Date de fin de l'abonnement au contrat.
Liste de prix	Liste de prix associée pour l'entretien du produit.
Prix net unitaire	Le prix de chaque unité au sein de l'offre de produits. Prix net d'une seule unité du produit vendu.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit vendu sélectionné. Elle peut être ponctuelle ou récurrente. La tarification unique facture des frais uniques pour l'offre de produits. La tarification récurrente vous permet de définir la périodicité de tarification.
Période	Fréquence de la méthode de tarification. Elle peut être mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Ce champ n'est valide que lorsque la méthode indiquée dans le champ **Méthode de tarification** est un paiement récurrent.
Prix ponctuel	Représente des frais uniques à payer pour le produit ou le service.
Prix récurrent mensuel	Représente le prix que le client est censé payer mensuellement pendant l'utilisation du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Abonnement et tarifs (suite)

Prix récurrent annuel	Représente le prix à payer annuellement pendant l'utilisation du produit.
Prix unique cumulé	Représente des frais uniques à payer pour la ligne parent et tous les éléments de ligne enfants.
Prix récurrent mensuel cumulé	Représente le prix mensuel de la ligne parent et de tous les éléments de ligne enfants
Prix récurrent annuel cumulé	Représente le prix annuel de la ligne parente et de tous les éléments de ligne enfants.
Prix net cumulé	Représente le prix total de la ligne de contrat en calculant le montant de déploiement de toutes les lignes racines.

Formulaire couvert du produit vendu

L'application Customer Contracts and Entitlements utilise le formulaire Produit vendu couvert pour ajouter des produits vendus ou des éléments de base d'installation couverts pour les Customer Contracts and Entitlements entités.

Pour plus d'informations sur l'ajout de produits vendus ou d'éléments de base d'installation couverts, reportez-vous à la section Ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à un contrat de service.

Formulaire couvert du produit vendu

Champ	Description
Contrat	Numéro de référence du contrat de service associé.
Produit vendu	Produits vendus à un client. **Remarque :** • La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte lié au contrat ou au droit. • Si un produit est ajouté, le champ **Éléments de base d'installation** est automatiquement supprimé. • Si un produit ne figure pas dans la liste, vous pouvez l'ajouter. Sélectionnez **Nouveau** dans la fenêtre Produits vendus. Pour plus d'informations, consultez Créer un produit vendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire couvert du produit vendu (suite)

Champ	Description
Élément de base d'installation	Élément de base d'installation associé. **Remarque :** • La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte lié au contrat ou au droit. • Si un élément de base d'installation est ajouté, le champ **Produit vendu** est automatiquement supprimé. • Si un élément de base d'installation ne figure pas dans la liste, vous pouvez l'ajouter. Sélectionnez **Nouveau** dans la fenêtre Élément de base d'installation. Pour plus d'informations, consultez Créer un élément de base d'installation.
Ligne du contrat de service	Référence de la ligne du contrat de service associé.
Droit	Référence de droit associée.
Date d'ajout	Date à laquelle le produit est ajouté à l'entité.
Date de suppression	Date jusqu'à laquelle le produit est actif sur l'entité.

Remarque :
La période d'activation du produit vendu ou de l'élément de base d'installation couvert doit être conforme à la période d'activation de l'entité liée.

Taxonomie du contrôle vocal natif

Rubrique de l'espace réservé

Rôles requis pour les modèles de données B2B2C

Avec le modèle B2B2C, les organisations de tous les secteurs peuvent facilement configurer des relations client à plusieurs niveaux et prendre en charge les clients business qui, à leur tour, prennent en charge leurs consommateurs finaux.

Rôle requis : différents rôles sont requis pour les modèles de données client pour B2B2C en fonction des tâches que vous effectuez.

Rôles requis

Rôle	Tâches
sn_customerservice_agent (agent du service client)	Créez un ticket pour un consommateur de compte à partir de la plateforme ou Gestion du service clientèle des espaces de travail (CSM) afin de suivre les problèmes. Consultez la rubrique Créer des tickets pour un consommateur de compte.
awa_agent and sn_customerservice_agent	Acceptez une demande de discussion par messagerie instantanée dans les espaces de travail CSM et créez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis (suite)

Rôle	Tâches
	un ticket à partir de l'interaction de messagerie instantanée.
n_customerservice_manager (gestionnaire du service client)	Associez des consommateurs à un compte pour identifier les consommateurs finaux qui utilisent des produits ou des services. Associez les éléments de base d'installation/les produits vendus aux consommateurs du compte pour suivre les problèmes des consommateurs finaux.
sn_acct_consumer.consumer (consommateur de compte)	Affichez les produits vendus/éléments de base d'installation pour suivre les instances mises en service pour votre compte et les produits ou services vendus à votre compte. Créez un ticket pour les éléments de base d'installation ou les problèmes de produits vendus à partir du portail CSM. Vous recevez des notifications par e-mail lorsqu'un ticket est créé, commenté, résolu ou fermé. Consultez la rubrique Créer un ticket à partir du portail CSM.
sn_customerservice.customer (contact de compte)	Affichez les produits vendus/éléments de base d'installation pour suivre les problèmes des consommateurs finaux. Reportez-vous aux rubriques Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal et Consulter des informations sur des produits depuis le Customer Service Portal. Créez un ticket pour un compte consommateur afin de suivre les problèmes des consommateurs. Consultez la rubrique Créer des tickets pour un consommateur de compte.

Rôles pour le service clientèle sous-traité

Les fournisseurs de services externalisés (OSP) sont des organisations qu'une entreprise engage pour fournir un service client à des clients externes. Les OSP gèrent les tickets des clients associés à leur organisation.

Plusieurs rôles sont requis en fonction des tâches que vous effectuez.

Rôles requis

Rôle	Description
sn_csm_ocs.ext_manager (gestionnaire OSP externe)	Embaucher des agents des fournisseurs de services auxquels ils appartiennent, ainsi que gérer les affectations de tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis (suite)

Rôle	Description
sn_csm_ocs.ext_agent (agent OSP externe)	Les agents peuvent remplir les tickets appartenant à l'organisation fournisseur de service à laquelle ils appartiennent.
sn_csm_ocs.manager (gestionnaire OSP interne)	Gère et surveille toutes les activités effectuées par les OSP. Le gestionnaire peut également accéder aux tableaux de bord OSP et agir en tant que point de contact interne pour l'organisation.

Remarque :
Les agents et gestionnaires OSP peuvent effectuer leurs tâches désignées à l'aide des interfaces UI16, car les espaces de travail ne sont pas pris en charge pour le moment.

Information associée

Configurer le service client externalisé

Service clientèle sous-traité

Tableau de bord du fournisseur de service externalisé

Glossaire Gestion du service client

En savoir plus sur les termes et concepts propres à Gestion du service clientèle.

A

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

Répondeur automatique

Système automatisé qui répond aux demandes des clients sans intervention humaine.

C

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

Modèle de données client

Cadre de travail structuré utilisé pour stocker et gérer les données relatives aux clients pour les entreprises et les consommateurs.

K

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

M

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

modérateur

Utilisateur responsable de la supervision des interactions de la communauté et du respect des directives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

O

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

Fournisseur de service externalisé

) Organisation tierce engagée pour fournir des services spécifiques ou gérer certaines opérations pour le compte d'une autre société.

Prise en charge omnicanal

Système qui permet aux clients d'interagir via plusieurs canaux (e-mail, chat, téléphone) de manière transparente.

S

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

contrat de service

Accord entre un fournisseur de service et un client décrivant les conditions de service. Elle comprend des détails sur la base d'installation et les plans de travail.

W

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

espace de travail

Suite d'outils dans un seul espace de travail ciblé qui permet à un utilisateur d'effectuer efficacement l'ensemble d'un travail.

plan de travail

Plan détaillé décrivant les tâches et les activités requises pour effectuer une tâche spécifique. Il comprend les délais, les ressources et les responsabilités.

[store-future: BEGIN review]

Gestion du service clientèle rôles

L'application Gestion du service clientèle (CSM) 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. CSM est installé avec certains rôles de base et primaires.

Gestion du service clientèle fournit plusieurs rôles principaux qui prennent en charge les modèles économiques suivants :

- Business-to-business (B2B) : avec ce modèle économique, vous pouvez prendre en charge les comptes et les contacts. En outre, vous pouvez créer des relations et des équipes de compte pour prendre en charge vos clients.
- Business-to-consumer (B2C) : avec ce modèle économique, vous pouvez prendre en charge les consommateurs individuels.

Ces rôles garantissent l'accès aux données tout en maintenant la sécurité des données pour différents types de relations commerciales.

Outre les rôles de base et principal (qui sont basés sur les rôles de base), il existe également des rôles explicites. Vous pouvez avoir des besoins professionnels qui peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

varier la façon dont vous utilisez les rôles. La fonctionnalité Rôles explicites dans CSM vous permet d'attribuer des rôles internes et externes à des utilisateurs externes. Il est important de passer en revue régulièrement les affectations des rôles d'utilisateur pour vous assurer qu'elles sont définies en fonction de vos besoins professionnels.

Pour plus d'informations sur la révision et la mise à jour des affectations de rôles d'utilisateur, voir :

- KB0829930
- Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

Pour en savoir plus sur la gestion des Gestion du service clientèle rôles, consultez Composants installés avec les espaces de travail CSM et Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Agent de gestion des services [sn_esm_agent]

Utilisez ce rôle de base pour accéder à toutes les fonctionnalités disponibles dans Gestion du service clientèle. Ce rôle est disponible et installé avec le module d'extension Entités de base du Service clientèle.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *assignment_workbench*
- *wm_read*
- *cmdb_read*
- *agent_schedule_user*
- *interaction_agent*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs.

Considérations spéciales

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Partenaire de gestion des services [sn_esm_partner]

Utilisez ce rôle de base pour accéder à toutes les fonctionnalités disponibles dans Gestion du service clientèle. Ce rôle est disponible et installé avec le module d'extension Entités de base du Service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

sn_esm_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs.

Considérations spéciales

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Administrateur d'utilisateurs de Gestion des services [sn_esm_user_admin]

Utilisez ce rôle de base pour accéder à toutes les fonctionnalités disponibles dans Gestion du service clientèle. Ce rôle est disponible et installé avec le module d'extension Entités de base du Service clientèle.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

sn_esm_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs.

Considérations spéciales

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Administrateur de la gestion des services [sn_esm_admin]

Utilisez ce rôle de base pour accéder à toutes les fonctionnalités disponibles dans Gestion du service clientèle. Ce rôle est disponible et installé avec le module d'extension Entités de base du Service clientèle.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs.

Considérations spéciales

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Utilisateur de Service Management [sn_esm_user]

Utilisez ce rôle de base pour accéder à toutes les fonctionnalités disponibles dans Gestion du service clientèle. Ce rôle est disponible et installé avec le module d'extension Entités de base du Service clientèle.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- `snc_external`
- `sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user`

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs.

Considérations spéciales

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Administrateur du partenaire de gestion des services [sn_esm_partner_admin]

Utilisez ce rôle de base pour accéder à toutes les fonctionnalités disponibles dans Gestion du service clientèle. Ce rôle est disponible et installé avec le module d'extension Entités de base du Service clientèle.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- `sn_esm_user_admin`
- `sn_esm_admin`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs.

Considérations spéciales

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Rôle pour les REST API liées aux services Web CSM [csm_ws_integration]

Utilisez ce rôle de base pour accéder à toutes les fonctionnalités disponibles dans Gestion du service clientèle. Ce rôle est disponible et installé avec le module d'extension Entités de base du Service clientèle.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

snc_internal

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs.

Considérations spéciales

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Agent du service client [sn_customerservice_agent]

Utilisez ce rôle pour créer des tickets, afficher et modifier des tickets et travailler avec les clients et les experts techniques pour résoudre les tickets. Ce rôle aide les agents à répondre aux questions et aux problèmes des clients et des partenaires.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *base de connaissances*
- *chat_admin*
- *sn_customerservice.deescalation_requester*
- *timecard_user*
- *template_editor*
- *sn_esm_agent*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ce rôle contient le rôle cmdb_read.

- *sn_shn.editor*
- *domain_expand_scope*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Agents du service client

Considérations spéciales

Remarque :
Un agent du service clientèle prend généralement en charge un ensemble spécifique de produits sur un ou plusieurs canaux de communication. Un agent peut appartenir à un ou plusieurs groupes d'agents.

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager]

Utilisez ce rôle avec la responsabilité supplémentaire de gérer des agents ou des groupes d'agents et de remplacer des actions d'agents. Un agent de service clientèle peut également utiliser ce rôle avec l'aptitude supplémentaire de ce rôle.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *sn_customerservice_agent*
- *timecard_manager*
- *timecard_approver*
- *skill_admin*
- *sn_app_cs_social_social_profile_user*
- *sam*
- *sn_customerservice.consumer_agent*
- *asset*
- *sn_shn.admin*
- *sn_publications.approver*
- *contract_manager*
- *sn_app_cs_social_log_user*
- *awa_manager*
- *sn_majorissue_mgt.major_issue_manager*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *email_client_quick_message_author*
- *workspace_admin*
- *skill_model_user*
- *sn_templated_snip.template_snippet_writer*
- *approver_user*

Remarque :
Pour les clients effectuant une mise à niveau vers Xanadu, le rôle approver_user remplace le rôle approval_admin. Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent approuver les demandes d'approbation qui leur sont affectées.

- *notify_view*

Remarque :
Le rôle notify_view est ajouté au rôle sn_customerservice_manager uniquement lorsque l'application Chat Zoom Connector est installée.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Les gestionnaires du service client et les agents du service client avec la responsabilité supplémentaire de gérer des agents ou des groupes d'agents et de remplacer des actions d'agents.

Considérations spéciales

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]

Utilisez ce rôle pour créer des tickets, afficher et modifier des tickets et travailler avec les clients et les experts techniques pour résoudre les tickets. Ce rôle aide les agents à répondre aux questions et aux problèmes des consommateurs.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *sn_esm_agent*
- *chat_admin*
- *sn_shn.editor*
- *template_editor*
- *base de connaissances*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les agents du service consommateur

Considérations spéciales

Remarque :
Un agent du service consommateur prend généralement en charge un ensemble spécifique de produits sur un ou plusieurs canaux de communication. Un agent peut appartenir à un ou plusieurs groupes d'agents.

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Client [sn_customerservice.customer]

Affectez ce rôle aux clients pour la recherche de questions ou de problèmes. Les clients peuvent créer des tickets et afficher et modifier les tickets existants. Ils peuvent également afficher une liste des actifs appartenant à leurs comptes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *sn_esm_user*
- *snc_external*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs ayant des rôles de client et l'accès à une liste d'actifs appartenant à leurs comptes.

Considérations spéciales

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Administrateur client [sn_customerservice.customer_admin]

Utilisez ce rôle d'administrateur pour un compte client. Cet utilisateur a accès aux données du compte.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *sn_customerservice.client*
- *sn_esm_user_admin*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs disposant d'un rôle d'administrateur pour un compte client.

Considérations spéciales

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]

Affectez ce rôle de client pour gérer les tickets dans un compte et tous les comptes enfants associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

sn_customerservice.client

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs disposant d'un rôle de gestionnaire de tickets pour un compte client.

Considérations spéciales

Le rôle de gestionnaire de ticket client comprend les privilèges du rôle de client et ajoute les privilèges suivants :

- Créer un ticket au nom d'un autre contact du compte.
- Afficher la liste des tickets appartenant au compte.
- Modifier les tickets appartenant au compte.

Remarque :
le rôle de gestionnaire des tickets clients n'est pas automatiquement ajouté à la propriété système *sn_customerservice.contact_role_assignment*. Pour exposer ce rôle aux administrateurs client et partenaire, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** et ajoutez-le à cette propriété.

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Partenaire [sn_customerservice.partner]

Affectez ce rôle pour créer un ticket pour le propre compte du partenaire ou pour le compte d'un client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- `sn_customerservice.customer`
- `sn_esm_partner`

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs desservant des comptes clients.

Considérations spéciales

Un partenaire peut afficher et modifier tous les tickets qu'il a créés :

- pour son propre compte ;
- Au nom des comptes client auxquels ils sont associés.

Remarque :
si vous établissez une nouvelle relation entre un partenaire et un client, l'administrateur partenaire ou le partenaire n'a pas accès aux tickets d'historique créés pour le client. Cela tient au fait que les champs Partenaire ou Contact du partenaire des tickets d'historique ne sont pas renseignés sur le formulaire de ticket.

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Administrateur des partenaires [sn_customerservice.partner_admin]

Affectez ce rôle d'administrateur à un utilisateur disposant d'un compte partenaire.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- `sn_customerservice.partner`
- `sn_customerservice.customer_admin`
- `sn_esm_partner_admin`

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs disposant du rôle administrateur d'un compte partenaire.

Considérations spéciales

L'administrateur partenaire peut effectuer les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- accéder aux données au sein du compte partenaire ;
- Accédez aux données créées par les contacts de leur société dans le compte client.
- gérer les utilisateurs du compte partenaire et des comptes clients ;
- afficher tous les tickets créés par un partenaire.

Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Consommateur [sn_customerservice.consumersn_customerservice.consumer]

Affectez ce rôle de consommateur aux utilisateurs qui effectuent des recherches sur des questions ou des problèmes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- `sn_esm_user`
- `snc_external`

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Tous les utilisateurs ayant le rôle de consommateur affecté.

Considérations spéciales

Les consommateurs peuvent créer des tickets et consulter et modifier les tickets existants pour les produits qu'ils ont achetés. Ils peuvent également consulter une liste de leurs produits. Pour en savoir plus, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle.

[End]

Optimisation des effectifs pour le service client

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d'une seule application à l'aide de Optimisation des effectifs pour le service client. À l'aide de cette application, transmettez efficacement le travail à votre équipe, gérez les compétences et les calendriers de votre équipe et surveillez ses performances.

Visionnez cette courte vidéo pour découvrir comment les gestionnaires utilisent Optimisation des effectifs pour le service client. Optimisation des effectifs pour le service client

L’application est disponible sur les espaces de travail configurables. Les administrateurs peuvent configurer et personnaliser l’espace de travail à l’aide des options de l’application pour atteindre efficacement les objectifs du service.

Optimisation des effectifs pour le service client

Gestion du service client (CSM) vous permet d’effectuer ces tâches :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Évaluer en temps réel les opérations et les performances des équipes et des agents sur différents canaux et files d'attente.
- Assurer le suivi du travail en cours et fournir une aide en temps réel aux membres de l'équipe pour une meilleure expérience client.
- Aider les organisations à s'assurer que leurs gestionnaires voient uniquement les données et les vues des équipes concernées.
- Surveiller et mesurer les performances de l’équipe et fournir un feedback à l’aide d’évaluations.
- Prédire et recommander des compétences pour les agents.
- Identifier les opportunités pour coacher et former vos équipes.

Fonctionnalités principales

Gérer le travail à l'aide des canaux et des files d'attente

En adhérant aux SLA promis, gérez les éléments de travail en attente des clients, le travail quotidien des agents et répartissez la charge de travail entre les agents. Transmettez et affectez automatiquement des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences. Surveillez l'intégrité de vos files d'attente en examinant les performances en temps réel et en vous impliquant pour contribuer aux escalades.

Automatisation du coaching et de la formation des employés

Évaluez les performances de votre équipe et définissez des plans de coaching pour améliorer ses compétences.

Données d’application intégrées

Optimisez efficacement les effectifs en gérant les calendriers, les heures de travail et les files d’attente pour vos équipes. Vous pouvez évaluer les compétences, automatiser les recommandations d'agents en fonction de ces compétences et fournir des opportunités de mentorat pour les employés.

Ordonnancement

Gérez la planification de votre organisation à partir d'un emplacement central. Vous pouvez créer des plans d’équipe, planifier des plans, affecter des agents à des équipes et publier les calendriers. Gérez les approbations des équipes, échangez les équipes des agents et prévoyez les scénarios de dotation en personnel des agents.

Performances de l'équipe

Vous pouvez organiser chacune de vos équipes en groupes d’affectation. Vous pouvez définir un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances de tous les groupes au sein d'une équipe donnée. À partir d’un emplacement central, vous pouvez explorer les mesures d’un groupe, d’un agent ou d’un incident au sein de cette équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les gestionnaires utilisent Optimisation des effectifs pour le service client.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Planifiez, coachez et formez vos agents pour travailler sur les tickets des clients.

Explorer Optimisation des effectifs pour le service client

Utilisez Optimisation des effectifs pour le service client pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes.

Gérez et surveillez le travail en temps réel effectué par vos agents sur différents canaux et dans différentes files d'attente. Fournissez une aide en temps opportun aux membres de votre équipe pour résoudre les tickets plus rapidement et aider à résoudre les problèmes complexes des clients. Coachez vos équipes afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients. Planifiez efficacement vos équipes pour fournir une meilleure couverture avec la gestion des canaux intégrée.

Traduction automatique

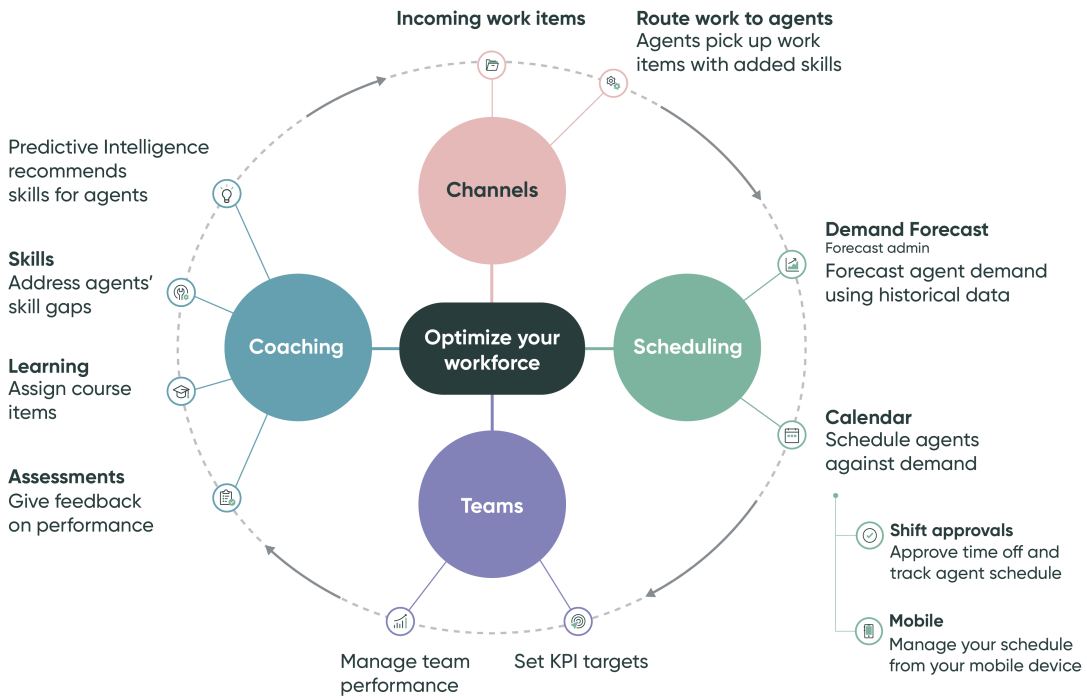
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Channels
Route work based on skills and make sure the right work goes to the right agent.
Role: Channel manager

Scheduling
Plan shifts, create schedules, and publish them for the next time period.
Role: Shift planning admin

Teams
Organize your teams into assignment groups and monitor their performance.
Role: Teams admin

Coaching
Assess the quality of your team's completed interactions and tasks.
Role: Coach admin



En tant que gestionnaire, vous pouvez surveiller la demande d'agents et de compétences dans votre organisation pour résoudre les problèmes. Évaluez les compétences de l'agent, identifiez points à améliorer et offrez-lui une formation pour améliorer l'ensemble de ses compétences. Suivez les performances de vos équipes et gérez le calendrier de tous les agents de votre groupe d'affectation, le tout à partir d'un emplacement unifié.

En tant qu'agent, vous pouvez gérer votre propre calendrier, accéder au calendrier de vos pairs et demander des congés ou des changements d'équipe.

Page de destination héritée de Manager Workspace

La page de destination fournit une vue d'ensemble en temps réel de la charge de travail actuelle et des performances de l'équipe. Affichez les mesures suivantes à l'aide de cartes de score avancées, de cartes de liste déroulante et de graphiques linéaires comportant plusieurs ensembles de données, tels que :

- KPI : Nombre de tickets résolus au premier contact, Nombre de tickets non mis à jour au cours des 30 derniers jours, Nombre de tickets résolus rouverts, Nombre de tickets ouverts remontés
- Éléments de travail : nombre total de tickets ouverts, éléments de travail en attente et aide demandée
- Agents : nombre total d'agents, demandes de congés, demandes d'échange d'équipe
- Tickets ouverts : ticket ouvert par backlog (graphique des tickets ouverts et non affectés), ticket ouvert par âge (graphique de 10-15 jours, 15-30 jours, plus de 30 jours)
- Tickets critiques ouverts : vous pouvez voir la liste des tickets critiques ouverts qui sont actualisés toutes les 60 secondes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Page de destination de Manager Workspace.

Page de destination de Manager Workspace

La page de destination offre une vue en temps réel des mesures clés de performance, des mises à jour de l'équipe et des alertes en temps réel qui améliorent la collaboration. Affichez les mesures à l'aide de diverses cartes de score, anneaux, jauges, graphiques linéaires et barres comportant plusieurs ensembles de données. Pour plus d'informations, consultez Page de destination de Manager Workspace.

Gestion des canaux

Surveillez vos équipes en temps réel et accédez à leurs conversations instantanées pour les aider en cas de besoin.

À l'aide des canaux, vous pouvez également :

- passer en revue les performances en temps réel de vos équipes dans différents canaux et files d'attente ;
- passer en revue les éléments de travail en attente et allouer manuellement certains éléments de travail aux agents disponibles ;
- surveiller le travail réel effectué par les membres de votre équipe ;
- surveiller l'état des files d'attente ;
- Suivez et modifiez la présence en temps réel et l'utilisation de la capacité des membres de votre équipe.

Pour plus d'informations, consultez Channel Management dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Planification

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents sont planifiés pour la couverture et quels agents ont pris un congé.

Dans Planification, vous pouvez également :

- affecter des agents à des équipes ;
- définir le temps de pause ;
- prévisualiser et publier le calendrier de l'équipe ;
- approuver les demandes de congés et de changement d'équipe des agents.
- Créez des équipes d'astreinte et affectez des groupes de rotation primaires et secondaires pour gérer les scénarios d'escalade.

Pour plus d'informations, consultez Planifier dans Workforce Optimization for Customer Service.

Respect du calendrier

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents ont respecté leurs calendriers et prenez des décisions en temps opportun afin d'augmenter la performance de votre équipe en fixant les objectifs prévus en matière de respect.

Avec le respect du calendrier, vous pouvez également :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- configurer et modifier le respect du calendrier, ainsi que les formules et propriétés de conformité afin de pouvoir les personnaliser pour votre organisation,
- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement et obtenir des informations sur le respect par votre équipe des calendriers publiés,
- analyser l'historique de présence des membres de votre équipe,
- afficher les données historiques planifiées par rapport aux valeurs historiques réelles de votre équipe et de vos agents individuels.

Pour plus d'informations, voir Respect du calendrier dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Prévoir la demande

Prévoyez la demande et anticipez les ressources nécessaires en fonction des données historiques.

Grâce à la prévision de la demande, vous pouvez également :

- Consultez les prévisions de dotation en personnel des agents toutes les 15, 30 et 60 minutes sur le calendrier de l'équipe.
- Ajustez et hiérarchisez les calendriers, les tâches, les pauses et les réunions des agents sans impact sur les objectifs de service.
- Utilisez les données historiques et prévoyez les volumes de contacts (tickets et interactions) toutes les 15 minutes.

Pour plus d'informations, consultez Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Équipes

Surveillez les tendances de performances de vos équipes à l'aide des groupes KPI. Créez un ensemble de KPI et appliquez-les à tous les groupes au sein d'une équipe et évaluez les performances de l'équipe à partir d'un emplacement.

En utilisant Teams, vous pouvez également :

- identifier toutes les équipes que vous gérez et celles sur lesquelles vous avez une visibilité ;
- analyser les KPI qui sont cruciaux pour votre équipe ;
- explorer les agents au sein de chaque équipe et surveiller leurs performances ;
- accéder au profil de chaque agent pour afficher les détails tels que le gestionnaire, les pairs et les groupes d'affectation ;
- explorer les compétences de chaque agent ou les recommander pour le coaching.

Pour plus d'informations, consultez Teams dans Workforce Optimization for Customer Service.

Coaching et évaluation des compétences

Améliorez la qualité du travail effectué par vos agents à l'aide de Coaching. Évaluez les compétences des agents et recommandez celles dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes. Identifiez les opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences.

En utilisant Coaching, vous pouvez également :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- automatiser la notation et l'évaluation des compétences des agents ;
- utiliser des opportunités de coaching pour créer des évaluations ;
- suivre la formation affectée aux agents en fonction de leurs évaluations ;
- analyser les lacunes de compétences et recommander une formation.
- Les gestionnaires peuvent affecter des cours à des agents à partir de systèmes de gestion de l'apprentissage (LMS) tiers, tels que Udemy, Pluralsight et Cornerstone OnDemand.

Pour plus d'informations, consultez Coaching dans Workforce Optimization for Customer Service.

Page de destination de Manager Workspace héritée

La page de destination de Manager Workspace affiche les mesures du travail en cours et aide les responsables à prendre des décisions éclairées.

Obtenez une vue d'ensemble de la page de destination Manager Workspace et apprenez également à la configurer Générateur d'IU en fonction de vos besoins professionnels.

Optimisation des effectifs pour le service client Âge de destination de Manager Workspace

La page de destination fournit les données en temps réel de la charge de travail actuelle et des performances de l'équipe :

- KPI

  Nombre de tickets résolus au premier contact

  Affiche le nombre de tickets qui ont été résolus par des agents au premier contact avec le client.

  Nombre de tickets non mis à jour ces 30 derniers jours

  Affiche le nombre de tickets qui sont dans le même état depuis 30 jours.

  Nombre de tickets résolus rouverts

  Affiche le nombre de tickets qui ont été rouverts par les clients après leur résolution.

  Nombre de tickets opdaaen escaladés

  Affiche le nombre de tickets ouverts qui sont escaladés par le client ou en interne.

  Chaque carte de score affiche également un graphique sur lequel vous pouvez cliquer pour analyser plus en détail les tickets.

- Éléments de travail

  Nombre total de tickets ouverts

  Affiche le nombre total de tickets ouverts. La carte de liste déroulante affiche également la répartition des tickets ouverts en fonction de leur état actuel : **Nouveau**, **Ouvert** et **En attente d'informations**.

  Éléments de travail en attente

  Affiche le nombre d'éléments de travail qui n'ont pas encore été affectés à des agents.

  Aide demandée

  Affiche le nombre d'interactions pour lesquelles les agents ont besoin de l'aide du gestionnaire pour fermer les tickets.

- Agents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre total d'agents

Affiche le nombre d'agents dans l'équipe et la répartition des agents en fonction de leur état actuel : **Disponible**, **Hors ligne**, **En pause** et **Absent**.

Demandes de congés

Affiche le nombre de demandes de congé par les agents qui sont en attente d'approbation du gestionnaire.

Demandes d'échange d'équipe

Affiche le nombre de demandes d'échange d'équipes présentées par les agents et en attente d'approbation du gestionnaire.

- Tickets ouverts

  Ticket ouvert par backlog

  Affiche un graphique des tickets ouverts et des tickets non affectés au cours des 12 derniers mois.

  Ticket ouvert par âge

  Affiche le graphique des tickets ouverts qui ont été créés au cours des 10 à 15 derniers jours, des 15 à 30 jours et de plus de 30 jours.

  Vous pouvez cliquer sur les graphiques linéaires pour afficher la liste des tickets.

- Tickets critiques ouverts : affiche la liste des tickets critiques ouverts qui ont été mis à jour le moins récemment. Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher tous les tickets critiques.

Information associée

Créer une page de destination de Manager Workspace

Page de destination de Manager Workspace héritée

Page de destination de Manager Workspace

La page de destination Manager Workspace fournit aux responsables des alertes en temps réel et des mesures clés qui reflètent l'intégrité et les performances globales de l'organisation. En consolidant les données de gestion du travail et des ressources, les responsables peuvent superviser efficacement les performances de l'équipe, optimiser l'utilisation des agents et favoriser l'amélioration continue.

La page de destination Manager Workspace présente les différents widgets disponibles.

Page de destination de Manager Workspace

La page de destination fournit les données en temps réel de la charge de travail actuelle et des performances de l'équipe.

Alertes sur la page de destination de Manager Workspace

Alerte	Description
Aide demandée	Affichez les demandes d'aide des agents et donnez suite. Cette fonctionnalité améliore la visibilité des défis en cours, facilite les réponses plus rapides aux membres de l'équipe et améliore la collaboration.
Apprentissages en retard	Affichez les tâches de formation qui restent incomplètes après leur date limite. Cette fonctionnalité vous aide à identifier les lacunes de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Alertes sur la page de destination de Manager Workspace (suite)

Alerte	Description
	formation et à vérifier le développement des compétences en temps opportun.
Demandes de congés	Liste des demandes de congé soumises et en attente d'approbation. Cette fonctionnalité facilite la gestion des congés des employés, ce qui facilite la planification et la coordination au sein de votre équipe.
Demandes d'échange d'équipe	Accédez aux demandes d'échange d'équipe soumises pour approuver, rejeter ou ajouter des commentaires selon vos besoins. Une fois qu'une demande est approuvée ou rejetée, elle est supprimée de la liste. Cette fonctionnalité vous permet de gérer efficacement les demandes d'échange d'équipes.

Mesures clés sur la page de destination Manager Workspace : vue d'ensemble des performances

Mesures clés	Description
CSAT (dernière 1 h)	Examinez les scores de satisfaction des clients (CSAT) sur différents canaux, y compris le ticket, la messagerie instantanée, la voix et la messagerie. En outre, vous pouvez filtrer le CSAT par équipe. Cette fonctionnalité vous permet d'analyser les commentaires des clients et d'améliorer le service.
Niveau de service d'interaction (dernière 1 heure)	Affiche le niveau de service des interactions avec les clients. Cette fonctionnalité permet d'identifier les domaines d'amélioration et d'améliorer la qualité globale du service, ce qui se traduit par une satisfaction client accrue.
Temps d'attente moyen (dernière 1 heure)	Surveillez le temps d'attente moyen pour les interactions avec les clients sur différents canaux, y compris la voix, le ticket, la messagerie instantanée et la messagerie. Cette fonctionnalité vous aide à identifier les tendances et à prendre des décisions éclairées pour améliorer l'efficacité du service.

Mesures clés sur la page de destination Manager Workspace : gestion du travail

Mesures clés	Description
Volume par canal	Analysez le volume d'interactions segmentées par différents canaux, tels que le ticket, la messagerie instantanée, la voix et la messagerie. Cette fonctionnalité fournit des informations sur les tendances d'engagement des clients, ce qui vous aide à évaluer les besoins en ressources.
État du travail du jour	Surveillez l'état des tickets et des interactions en cours. Cette fonctionnalité vous permet de suivre efficacement la progression des éléments de travail en cours.
Tickets P1 ouverts	Accédez aux tickets actifs de priorité 1 (P1) qui requièrent votre attention immédiate, répertoriés en commençant par les tickets ouverts les plus longs. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher tous les tickets critiques. Cette fonctionnalité vous permet d'identifier et de résoudre les problèmes urgents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures clés sur la page de destination Manager Workspace : Resource Management

Mesures clés	Description
États de présence de l'agent	Vérifiez la disponibilité actuelle de vos agents, en indiquant s'ils sont actifs, absents ou hors ligne. Cette fonctionnalité vous aide à surveiller l'engagement des effectifs et à optimiser l'allocation des ressources pour une assistance clientèle efficace.
Utilisation moyenne de l'agent	Suivez le taux d'utilisation moyen actuel des agents pour évaluer l'efficacité avec laquelle ils consacrent leur temps à des tâches productives. En outre, vous pouvez également filtrer l'utilisation moyenne par équipe. Cette fonctionnalité vous aide à équilibrer votre charge de travail et à optimiser l'allocation des ressources.
Compétences principales en 24 heures	Affichez les compétences les plus fréquemment utilisées au cours des dernières 24 heures. Cette fonctionnalité vous aide à identifier les compétences les plus demandées et à guider ou planifier les efforts de formation.
Performance de l'équipe	Affichez les mesures importantes pour chaque membre de l'équipe, notamment les pourcentages d'adhésion de l'agent et les scores CSAT. Cette fonctionnalité vous permet d'évaluer les contributions de chaque agent et de confirmer qu'il respecte les engagements planifiés et les attentes des clients.

Information associée

- Créer une page de destination de Manager Workspace
- Page de destination de Manager Workspace héritée

Channel Management dans Optimisation des effectifs pour le service client

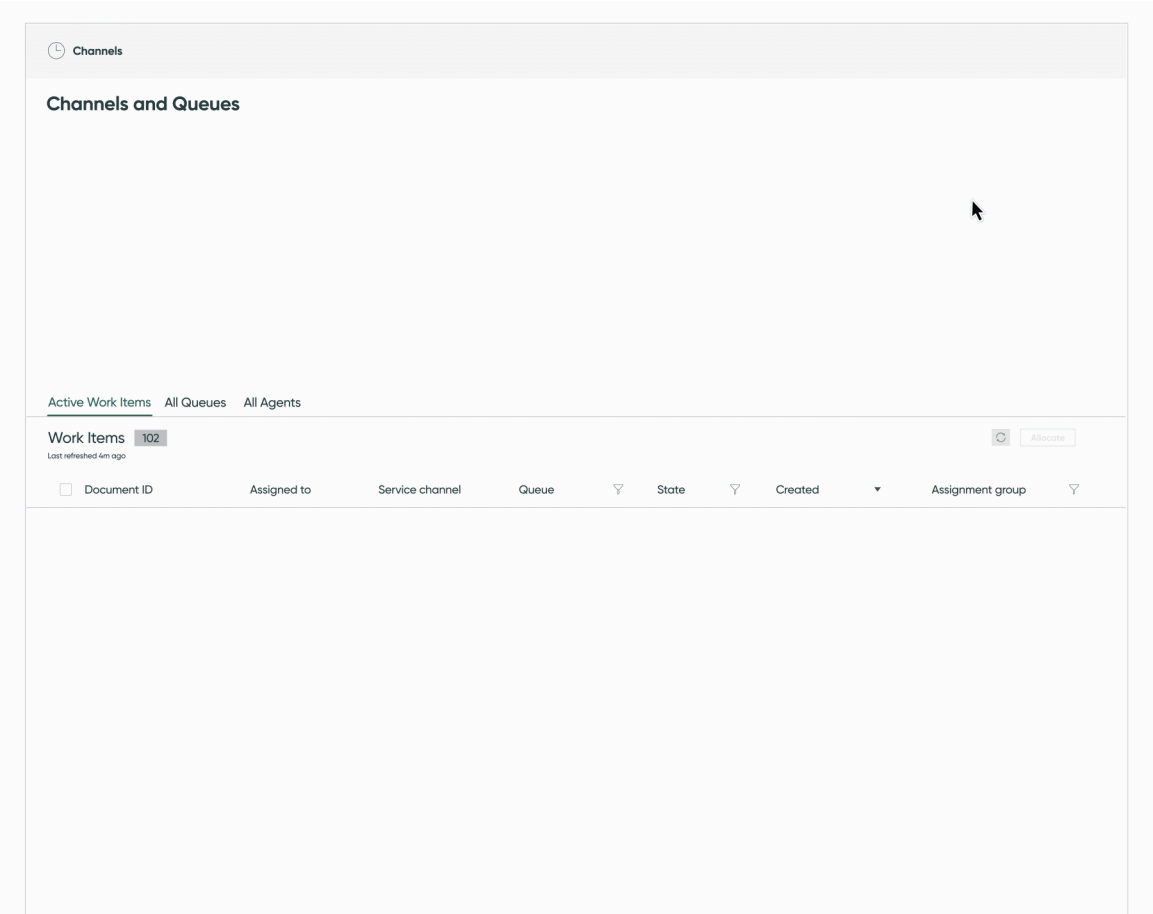
Découvrez comment utiliser les options de gestion des canaux pour surveiller les mesures importantes des différents canaux et files d'attente.

Surveillez l'intégrité en temps réel de vos canaux et files d'attente en passant en revue les clients en attente, les agents disponibles, le travail effectué par les membres de votre équipe (ou les agents de vos équipes) et collaborez avec eux pour résoudre les problèmes complexes plus rapidement.

Les instantanés de gestion des canaux suivants vous fournissent un aperçu des options de surveillance et d'analyse en temps réel des performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant qu'utilisateur de la gestion des canaux, vous pouvez :

- suivre la performance en temps réel de vos équipes à l'aide des rapports d'indicateurs clés de performance dans les canaux de service et les files d'attente ;
- Passer en revue les performances en temps réel, car l'équipe travaille activement sur les tâches entre les canaux et les files d'attente.
- analyser les éléments de travail et y accéder pour fournir une aide opportune aux membres de l'équipe via le message privé de chat ou en ajoutant des notes de travail à une tâche ;
- afficher la disponibilité des agents et leur charge de travail ;
- surveiller les éléments de travail en attente dans la file d'attente et agir en cas de besoin ;
- affecter des éléments de travail manuellement aux agents.
- Filtrez les canaux, les KPI, les éléments de travail, le travail en file d’attente et les agents applicables à l’aide de la fonctionnalité de filtre Groupe d’affectation.
- Suivez les performances en temps réel du service clientèle sur les canaux de messagerie des consommateurs, notamment WhatsApp, FacebookLINEAmazon Connect , , et SMS.
- Suivez et modifiez la présence en temps réel des agents afin que les éléments de travail soient acheminés plus efficacement.
- Explorez les KPI spécifiques au canal pour une analyse plus approfondie.

En tant qu'administrateur de la gestion des canaux, vous pouvez :

- créer des canaux de service et des files d'attente ;
- associer des règles d'affectation à des files d'attente ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- configurer des KPI pour les canaux de service et les files d'attente ;
- configurer les listes de superviseurs.
- Personnalisez la page de gestion des canaux en fonction de vos besoins à l'aide du générateur d'IU.

Information associée

Configurer des canaux de service et des files d'attente

Utiliser Channel Management dans Optimisation des effectifs pour le service client

Exemple : gestion des canaux à l'aide de Optimisation des effectifs pour le service client

Découvrez comment surveiller les mesures importantes (ou les indicateurs de processus clés) des différents canaux et files d'attente. Gérez le travail effectué par les membres de votre équipe (ou les agents de vos équipes) et collaborez avec eux pour résoudre les problèmes complexes de vos clients.

Dans l'exemple, l'employé gère les opérations de Customer Service pour une grande organisation avec 12 équipes. Chaque équipe comporte 8 à 15 agents. L'employé doit s'assurer que le travail entrant est effectivement acheminé vers les groupes appropriés sur tous les canaux. Cela peut être fait en configurant Affectation de travail avancée selon les besoins professionnels.

Une fois que l'employé a configuré Affectation de travail avancée (AWA) de manière appropriée, il peut ajouter des indicateurs clés de performance (KPI) aux canaux et aux files d'attente, et surveiller les performances opérationnelles des équipes en temps réel.

Dans cet exemple, l'employé peut ensuite conserver une trace du travail en cours de ses équipes, affecter manuellement les éléments de travail en attente aux agents et joindre des conversations de messagerie instantanée pour aider les agents.

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez allouer manuellement des éléments de travail.

Surveiller le travail dans Channel Management

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont les gestionnaires peuvent surveiller les agents.

Surveiller les agents dans Channel Management

Planification dans Optimisation des effectifs pour le service client

Découvrez comment planifier des changements qui comprennent des temps de pause pour que vos agents gèrent efficacement leur calendrier dans Optimisation des effectifs pour le service client. Publiez des calendriers pour afficher les calendriers des agents sur le calendrier de l'équipe.

Gérez la planification de votre organisation à partir d'un emplacement central. La planification rend la gestion des calendriers d'équipe transparente et collaborative entre les gestionnaires et les agents. Utilisez Planification d'astreinte avec Optimisation des effectifs pour le service client pour avoir des membres d'équipe dédiés afin de résoudre les problèmes à mesure qu'ils surviennent.

Les gestionnaires peuvent utiliser la fonctionnalité de prévision de la demande pour afficher leurs prévisions de dotation en personnel d'agents à des intervalles de 15, 30 et 60 minutes sur le calendrier de l'équipe. Les gestionnaires peuvent surveiller le respect du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

calendrier en temps réel par les agents à l'aide d'événements de pointage à l'entrée et à la sortie.

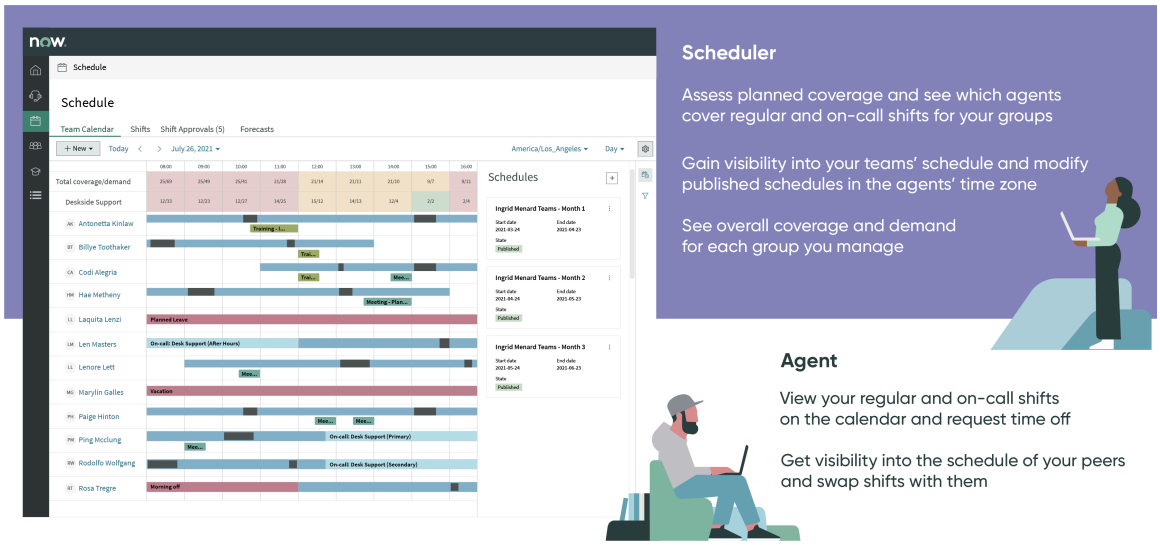
L'image ci-dessous fournit une vue d'ensemble approfondie de l'application de planification.



L'image ci-dessous fournit une vue d'ensemble approfondie des tâches que les planificateurs et les agents peuvent effectuer sur le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- créer des changements pour garantir la couverture du client pour la durée requise ;
- ajouter des pauses aux changements qui échelonnent automatiquement la disponibilité de l'agent pour ces équipes ;
- prévisualiser la planification et apporter les changements nécessaires avant de la publier pour vos agents ;
- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement.
- modifier les calendriers planifiés lorsque les membres de votre équipe vous informent de la modification de leur disponibilité ;
- gérer les calendriers des membres de l'équipe travaillant sur différents fuseaux horaires.
- Suivez le respect du calendrier de vos agents en regard du récapitulatif du temps de travail et de présence.
- Filtrez les membres en fonction de l'emplacement, des compétences et des groupes d'affectation.
- Ajustez les calendriers planifiés et gérez les approbations via l'application mobile.
- Créez des équipes d'astreinte et affectez des groupes de rotation primaires et secondaires pour gérer les scénarios d'escalade.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- chercher votre calendrier et demander un congé quand vous en avez besoin ;
- échanger votre place dans une équipe avec l'un de vos pairs.
- afficher votre calendrier et celui de votre équipe au fil des semaines pour planifier votre travail.
- Synchronisez le calendrier et les événements de votre équipe avec Microsoft Outlook.

Information associée

Configurer la planification dans Optimisation des effectifs pour le service client

Planification dans Optimisation des effectifs pour le service client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : planification à l'aide de Optimisation des effectifs pour le service client

Découvrez comment vous configurer et publier des calendriers d'agent et comment vos agents peuvent gérer leur propre calendrier en fonction d'un exemple.

Un gestionnaire d'une importante opération Customer Service est responsable de 12 équipes. Chaque équipe comporte 8 à 15 agents. À un certain moment, le gestionnaire requiert une visibilité sur le calendrier de ses équipes. Il doit également être en mesure de créer des équipes et d'approuver ou de rejeter les demandes d'échange ou de congés de ses équipes.

Le gestionnaire peut gérer le calendrier des équipes à l'aide de **Planification**. Les membres des équipes peuvent également gérer leur propre calendrier de manière efficace en demandant des changements d'équipe ou un congé.

Le gestionnaire peut examiner les calendriers en effectuant les étapes suivantes à partir d'un emplacement central :

1. créer un plan d'équipe ;
2. Créez un plan de calendrier.
3. affecter des agents à des équipes de travail ;
4. publier le calendrier ;
5. approuver les demandes des équipes.

Les agents font des demandes de changement du calendrier ou de prise de congés. Pour plus d'informations, référez-vous à Suivre et gérer le calendrier de vos équipes.

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez créer des plans d'équipe et affecter des agents aux équipes à l'aide du plan de calendrier dans cette vidéo.

Optimisation des effectifs pour le service client Créer des plans d’équipe

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez surveiller les changements et planifier l'ensemble de votre équipe à partir d'un seul emplacement dans cette vidéo.

Optimisation des effectifs pour le service client Surveiller un calendrier d'équipe

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont les agents utilisent l'espace de travail pour gérer leur calendrier.

Optimisation des effectifs pour le service client Agent Schedule

Pour plus d'informations sur la création et la gestion des calendriers avec Optimisation des effectifs pour le service client, consultez Planifier dans Workforce Optimization for Customer Service.

Respect du calendrier dans Optimisation des effectifs pour le service client

Vous pouvez utiliser le respect du calendrier pour vérifier si les membres de votre équipe respectent les calendriers et s'y conforment et pour améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

Des événements de pointage à l’entrée et à la sortie sont générés lorsque les agents modifient leur état de disponibilité. Les temps entre les événements de pointage à l’entrée et à la sortie sont regroupés pour créer des rapports de conformité et de respect du calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le respect mesure la façon dont vos agents respectent leur calendrier afin d'effectuer les tâches qui leur ont été affectées. La conformité mesure le temps total au travail des agents par rapport à la période planifiée totale, indépendamment du respect.

Le respect du calendrier assiste votre organisation dans l'exécution des actions suivantes :

- Mesurer si l'effort consacré à la prévision de la demande et à la planification des membres de l'équipe de planification est mené de manière optimale.
- Planifier des besoins en personnel plus importants à l'avenir en fonction de vos connaissances sur l'utilisation historique des ressources en matière d'agents.
- Découvrir des opportunités de coaching pour vos agents en cas de problèmes de respect. Pour plus d'informations, voir Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client.

En tant que gestionnaire, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement et obtenir des informations sur le respect par votre équipe des calendriers publiés,
- augmenter les performances de votre équipe en fixant des objectifs en matière de respect,
- consulter la présence de vos agents via des détails tels que les heures de pointage à l'entrée et à la sortie,
- analyser l'historique de présence des membres de votre équipe,
- afficher les données historiques planifiées par rapport aux valeurs historiques réelles de votre équipe et de vos agents individuels,
- modifier les heures de pointage à l'entrée et à la sortie de vos agents.

En tant qu'administrateur, vous pouvez définir les pourcentages de seuil et modifier les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité.

Respect du calendrier du service client en action

Regardez cette courte vidéo pour comprendre comment les gestionnaires et les agents utilisent le respect du calendrier dans Optimisation des effectifs pour le service client

Respect du calendrier pour le service client

Examinons les étapes suivantes pour déterminer si le calendrier est respecté et quel est le niveau de conformité :

1. L'administrateur définit la règle métier `Agent Time Work Event Trigger` comme active pour enregistrer les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents du service client.
2. Un agent travaille pour l'équipe des opérations du service client et s'en rapporte à un gestionnaire. Supposons que ce scénario est une journée de travail classique :
   a. L'agent se connecte à CSM Agent Workspace.
   b. L'agent passe l'état de présence à **Disponible** et commence à travailler. L'événement de pointage à l'entrée est généré.
   c. L'agent passe l'état de présence à **Pause** et va déjeuner. L'événement de pointage à la sortie est généré.
   d. Lorsque l'agent revient du déjeuner et répond à un appel téléphonique, l'état de présence passe à **Occupé** et l'événement de pointage à l'entrée est généré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. L'agent se déconnecte ensuite de CSM Espace de travail d'agent ou passe l'état de présence à **Hors ligne**. L'événement de pointage à la sortie est généré.

f. À la fin de la journée, le récapitulatif du temps de travail de l'agent est généré avec des indicateurs clés de performance (KPI), tels que l'heure de début, l'heure de fin, le travail planifié, le temps non travaillé, le temps non planifié disponible, le temps de travail et le pourcentage de respect et de conformité.

3. Le gestionnaire de l'agent se connecte à Manager Workspace pour afficher le temps de travail de l'agent dans le calendrier **Calendrier de l'équipe**. Le gestionnaire peut également afficher le temps de travail réel et le modèle de travail de l'agent pour tous les jours historiques. Si nécessaire, le gestionnaire peut coacher l'agent vers une performance souhaitée qui correspond à la culture d'équipe.

Information associée

Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité

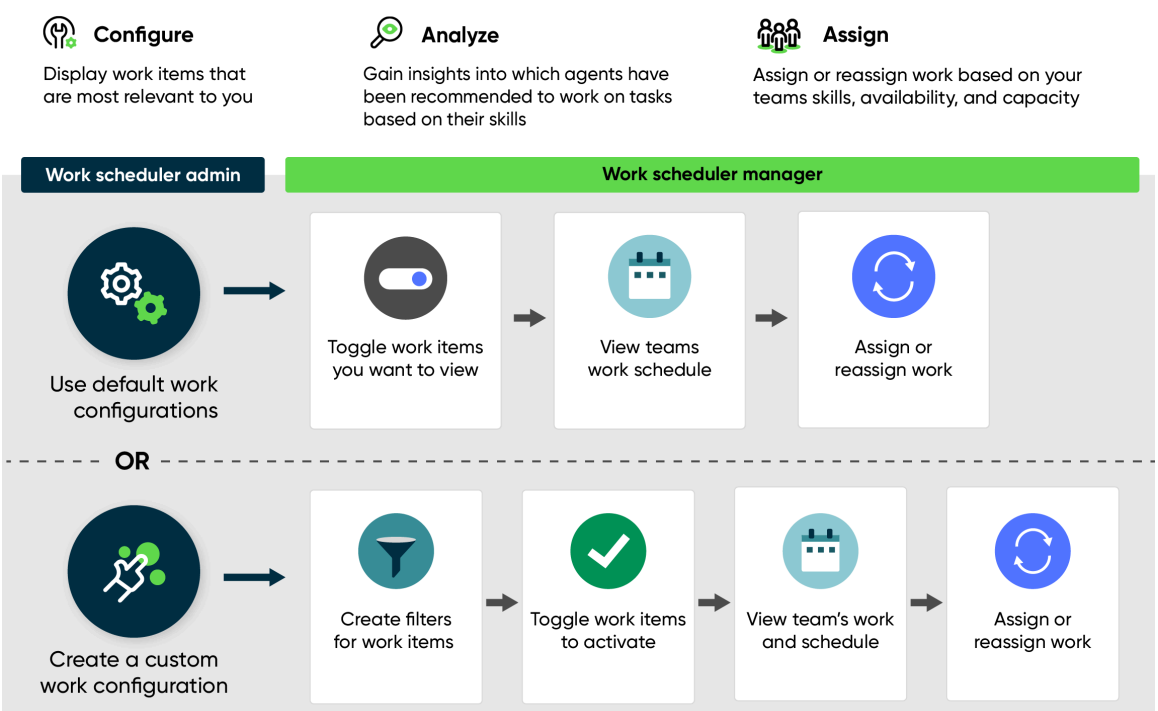
Suivre le respect du calendrier par vos agents

Analyser le respect et la conformité à partir du récapitulatif du temps de travail

Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour le service client

Gérez le travail de toutes vos équipes à partir d'un emplacement central. Vous pouvez obtenir une visibilité sur la charge de travail de toutes vos équipes. Dans le calendrier de votre équipe, vous pouvez évaluer le niveau de complexité de la tâche et la capacité de travail, et affecter ou réaffecter le travail.

L'image suivante fournit une vue d'ensemble de Planificateur de travail.



En tant qu'administrateur, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer des configurations de travail que les gestionnaires peuvent afficher dans leur file d'attente de travail. Pour plus d'informations sur la définition des configurations de travail, consultez la rubrique Configurer une configuration de travail.
- Créer des cartes de planificateur de travail et les configurer en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer une carte de planificateur de travail à l'aide du générateur d'IU Next Experience.
- Associer les cartes de planificateur de travail à des configurations de travail. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Créer des filtres prédéfinis personnalisés pour classer vos éléments de travail par ordre de priorité en fonction de ce qui est important pour vous.
  - Vous pouvez définir les filtres en fonction du type de tâche. Par exemple, vous pouvez définir des filtres pour les incidents de Priorité 1 et de Priorité 2.
  - Vous pouvez également définir des filtres en fonction des cas d'utilisation. Par exemple, si vous souhaitez donner la priorité aux tâches du catalogue d'une unité business VIP par rapport à d'autres unités, vous pouvez définir ces conditions pour le filtre.
- Configurer votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.
- Affectez ou réaffectez des éléments de travail en fonction des équipes de vos équipes et des recommandations de compétences.
- Affecter des éléments de travail en fonction des quarts de travail de vos équipes.
- Ajoutez des critères pour les règles de correspondance, puis classez les membres de l'équipe et affectez des éléments de travail en fonction de ces règles.

Premiers pas avec le planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour le service client

Trouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Planification.

Planificateur de travail

Avantage	Utilisateur	Rechercher des tâches à accomplir dans le planificateur de travail
Activez le planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour le service client.	administrateur	Activer le planificateur de travail
Reportez-vous aux composants tels que les propriétés système utilisées dans le planificateur de travail.	Tout rôle de planificateur de travail	Comprendre les composants utilisés dans le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour CSM
Configurez le planificateur de travail pour les gestionnaires de planificateur de travail afin qu'ils affectent des éléments de travail en fonction des compétences, de	Administrateur de planificateur de travail	Configurer le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planificateur de travail (suite)

Avantage	Utilisateur	Rechercher des tâches à accomplir dans le planificateur de travail
la disponibilité et de la capacité de leurs équipes.		
Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.	Gestionnaire de planificateur de travail	Utiliser le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour CSM

Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour le service client

Demand Forecast permet aux gestionnaires d'afficher les prévisions de dotation en personnel de leurs agents par intervalles de 15, 30 et 60 minutes sur le calendrier de l'équipe. Cette fonctionnalité permet aux gestionnaires d'ajuster et de classer les calendriers, les tâches, les pauses et les réunions de leurs agents par ordre de priorité sans impacter les objectifs de service. Découvrez comment utiliser Demand Forecast pour prédire les ressources en fonction des données historiques.

Vue d'ensemble de l'application Demand Forecast . Demand Forecast

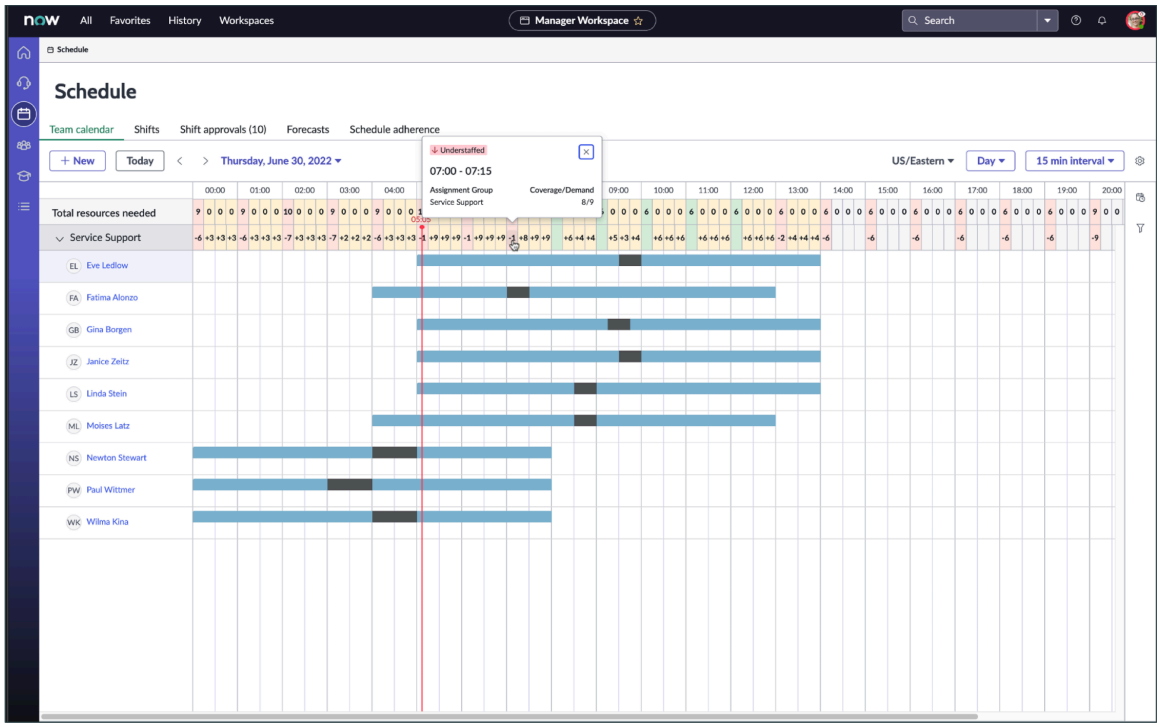
Un code couleur est attribué aux intervalles de 15, 30 et 60 minutes afin d'afficher l'état des effectifs des agents, tels que les sous-effectifs, les sureffectifs et les effectifs adéquats. Les créneaux présentant des sous-effectifs sont représentés en rouge, ceux présentant des sureffectifs sont représentés en jaune et les créneaux bien dotés en effectifs sont représentés en vert. Les créneaux qui n'ont pas besoin d'une dotation en personnel sont représentés en gris. Les gestionnaires doivent veiller à une dotation en personnel adéquate des créneaux en sous-effectifs, tout en optimisant les ressources dans les créneaux en sureffectifs.

Par exemple, un gestionnaire du groupe Service Support peut voir que le créneau compris entre 07 h 00 et 07 h 15 est représenté en rouge et en sous-effectifs. La demande concerne neuf ressources et la couverture est de huit ressources. Le créneau est en sous-effectifs d'une ressource. Ce créneau affiche **9** et **-1**. Pour éviter que ce créneau ne soit en sous-effectifs, le gestionnaire alloue une ressource qui est en pause. Le gestionnaire replanifie la pause de cette ressource de 07 h 00 à 07 h 30. Le créneau de 07 h 00 à 07 h 15 est maintenant adéquatement doté en personnel et est représenté en vert.

Traduction automatique

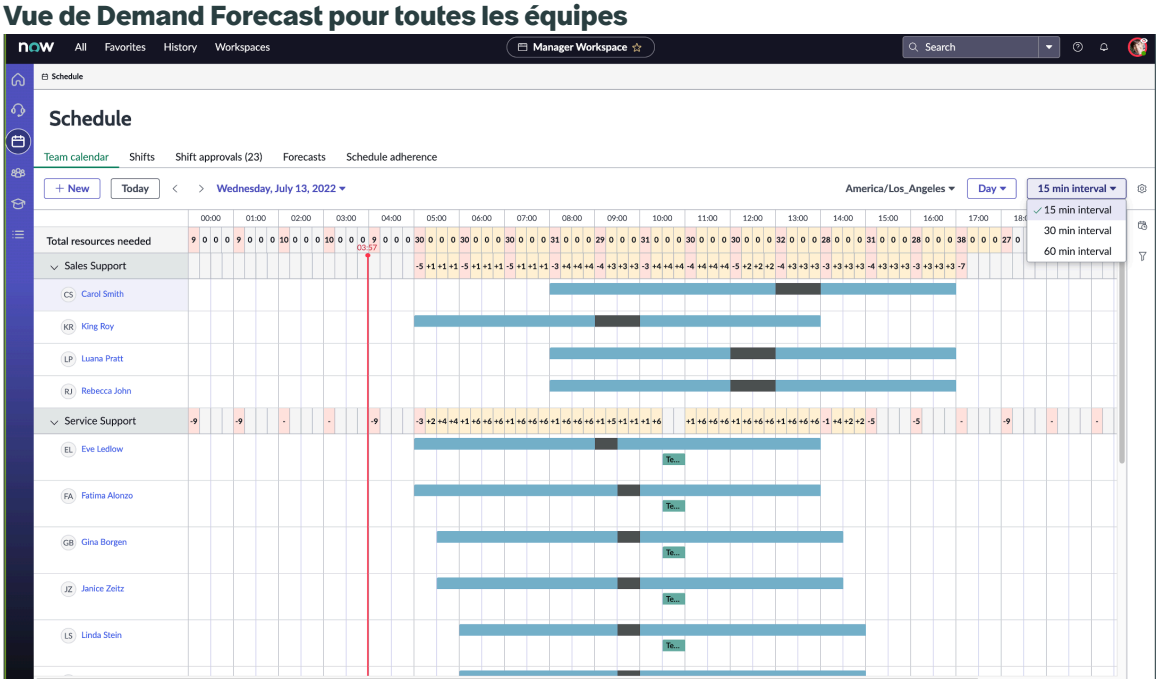
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de Demand Forecast pour une équipe



Le gestionnaire de toutes les équipes peut afficher les prévisions de dotation en personnel des équipes et au niveau individuel selon ces intervalles de 15, 30 et 60 minutes en fonction des besoins. Cette vue aide les gestionnaires à doter leurs équipes en personnel de manière adéquate.

Vue de Demand Forecast pour toutes les équipes



L’application Demand Forecast utilise MetricBase pour prévoir la demande des équipes.

Lorsque vous créez des configurations Demand Forecast, l'application crée les mesures suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prévision des dotations en personnel : prévision du nombre d'agents dont un gestionnaire doit gérer les tickets et les interactions par intervalles de 15, 30 et 60 minutes.
- Prévision du volume : données historiques et prévision des volumes de contact (tickets et interactions) par intervalles de 15 minutes.

Remarque :
Vous pouvez créer des configurations de prévision pour toutes les tables.

Analyser la prédiction de ressources Demand Forecast

Regardez cette vidéo pour découvrir comment modéliser les scénarios de demande et afficher la demande mise à jour sur le calendrier.

Demand Forecast - Modéliser les scénarios de demande.

En tant que gestionnaire ayant le rôle d'administrateur des prévisions, vous pouvez créer des paramètres de prévision dans Manager Workspace. Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision et prévisualiser les données des séries chronologiques avant de les publier. Vous pouvez créer n'importe quel nombre de prévisions pour prévisualiser les données des séries chronologiques en temps réel.

Vous pouvez également effectuer des ajustements manuels pour modifier la prévision et analyser le modèle de prévision. Superposez les ajustements manuels sur les données de prévision visualisées et affichez les données des séries chronologiques pour analyser le modèle de prévision. Par exemple, vous disposez d'un modèle spécifique pour la semaine à venir, incluant un jour férié national au milieu de la semaine où vous avez besoin de plus d'agents. Comme vous vous attendez à une augmentation des ventes, vous pouvez modifier manuellement la prévision de sorte de l'augmenter de 10 % et analyser ces données.

Demand Forecast

L'application Demand Forecast comprend les modules suivants :

Modules d'application Demand Forecast

Nom du module	Description
Définitions de collecte de données	Configurez des conditions afin de définir les données que vous souhaitez collecter pour les tickets, les interactions ou toute table.
Paramètres de formule	Ajoutez les paramètres à définir dans la formule pour calculer le nombre de ressources à partir de la prévision.
Formule de conversion de ressource	Ajoutez des formules pour convertir la prévision en ressources par intervalles de 15, 30 et 60 minutes.
Configuration des prévisions de groupe	Associez la formule configurée pour la conversion des ressources en groupes.

En tant qu'utilisateur ayant le rôle de sn_agent_forecast.admin, vous pouvez prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin pour une équipe.

Pour prévoir la demande :

1. Collectez les données en configurant les définitions de collecte des données.
2. Définissez des valeurs pour les paramètres de prévision et générez des prévisions de volume.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez des formules pour convertir les prévisions de volume en nombre de ressources dont vous avez besoin par intervalles de 15, 30 et 60 minutes.
4. Associez les formules à des groupes d'affectation.
5. Affichez la demande prévue sur le calendrier.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les composants et configurations par défaut, consultez la section Demand Forecast dans Composants installés avec Optimisation des effectifs pour le service client.

Collecter les données en configurant les définitions de collecte des données

Utilisez le module Data Collection Definitions pour définir les données que vous souhaitez collecter pour les agents de prévision.

- Utilisez la tâche planifiée *`Collect daily data for automated forecast configurations`* pour collecter des données pour les mesures définies dans les définitions de collecte des données. La tâche planifiée récupère les enregistrements du jour précédent tous les 15 minutes d'intervalle pour tous les groupes d'affectation et les stocke dans le MetricBase.

  Vous pouvez accéder à la série chronologique des données collectées en utilisant la commande MetricBase `list` de la table Groupe [sys_user_group]. Pour plus d'informations sur l'accès aux MetricBase données, consultez Accéder aux données de MetricBase à l'aide de la commande list .

- Utilisez la tâche sur demande *`Collect historical data for automated forecast configurations`* pour collecter les données historiques par intervalles de 15 minutes. Cette tâche collecte les données des trois dernières années.
- Utilisez la tâche planifiée *`Forecast resources for future`* pour prévoir les ressources en fonction des données collectées et stocker les données dans la mesure Agent Forecast dans MetricBase. Consultez la section Propriétés de prévision pour définir la fréquence de collecte, par exemple le nombre de jours sur lequel vous devez collecter les données pour calculer la prévision ou la durée pendant laquelle vous souhaitez stocker les données.

Remarque :
les mesures de séries chronologiques créées pour les définitions de collecte des données utilisent la politique de rétention Prévision WFO. Cette politique de rétention stocke les données toutes les heures depuis trois ans.

Créer des paramètres de prévision

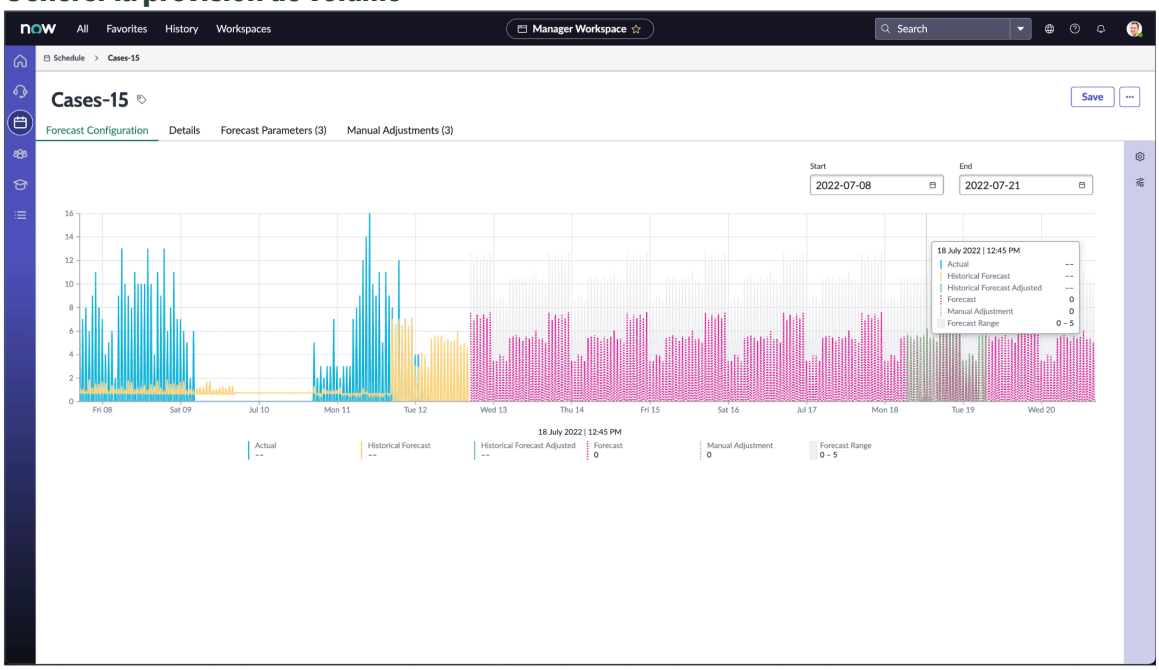
Les gestionnaires peuvent collecter des données historiques selon une granularité de 15 minutes pour générer des prévisions précises. Les prévisions générées mettent en évidence les modèles dans les tickets et le volume d'interaction par intervalles de 15 minutes. Par défaut, l'application utilise l'algorithme de tendances saisonnières basées sur Loess (STL).

Par exemple, un gestionnaire peut générer la prévision de volume par intervalles de 15 minutes en fournissant les paramètres de prévision appropriés. Les paramètres de prévision comprennent la durée de la période et les périodes de prévision qui conviennent le plus au modèle observé dans les volumes de contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer la prévision de volume



Créer des paramètres de formule

Utilisez des valeurs numériques ou un script à définir dans la formule pour calculer les ressources à partir des prévisions. Les unités des paramètres de formule peuvent être spécifiées en heures, minutes ou nombres absolus. Voir Paramètres de formule pour connaître les paramètres disponibles par défaut.

Créer des formules pour convertir la prévision en ressources

Créez des formules pour convertir la prévision de volume en prévision des dotations en personnel par intervalles de 15, 30 et 60 minutes. Consultez la section Formule de conversion des ressources pour prendre connaissance des formules de prévision des ressources configurées qui sont disponibles par défaut.

Associer des formules à des groupes d'affectation

Associez des groupes d'affectation à la formule de conversion des ressources pour convertir le nombre de tickets et d'interactions en nombre d'agents.

Afficher la demande prévue sur le calendrier

Les données collectées par la mesure Agent Forecast dans MetricBase sont utilisées pour prévoir les agents dont vous avez besoin pour chaque intervalle de 15, 30 et 60 minutes d'une journée figurant dans le calendrier de l'équipe. La vue hebdomadaire du calendrier affiche les niveaux de dotation en personnel d'une semaine donnée.

Information associée

Configurer la collecte de données pour prévoir la demande de ressources

Analyser l'alignement du personnel à l'aide de la prévision de la demande

Équipes dans Optimisation des effectifs pour le service client

Découvrez comment organiser chacune de vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez définir un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les

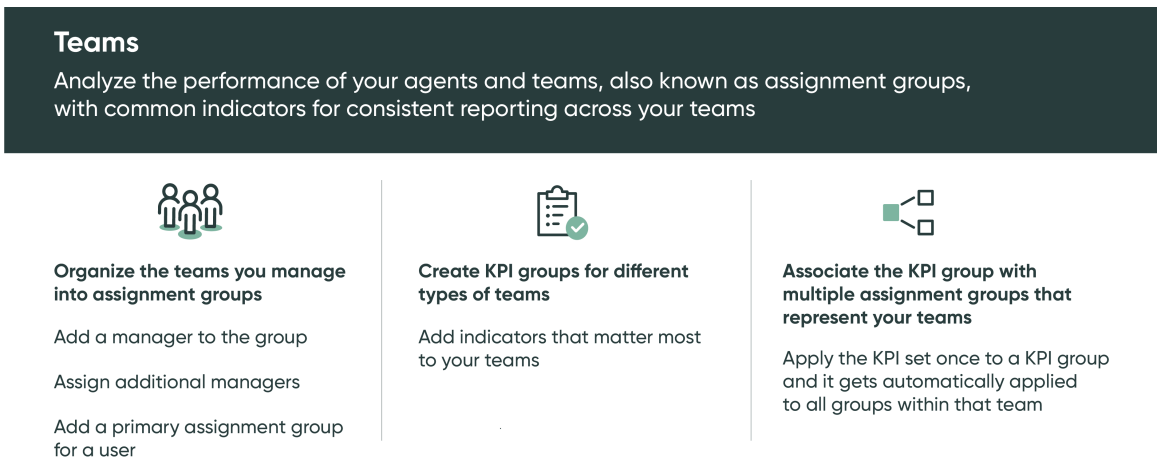
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

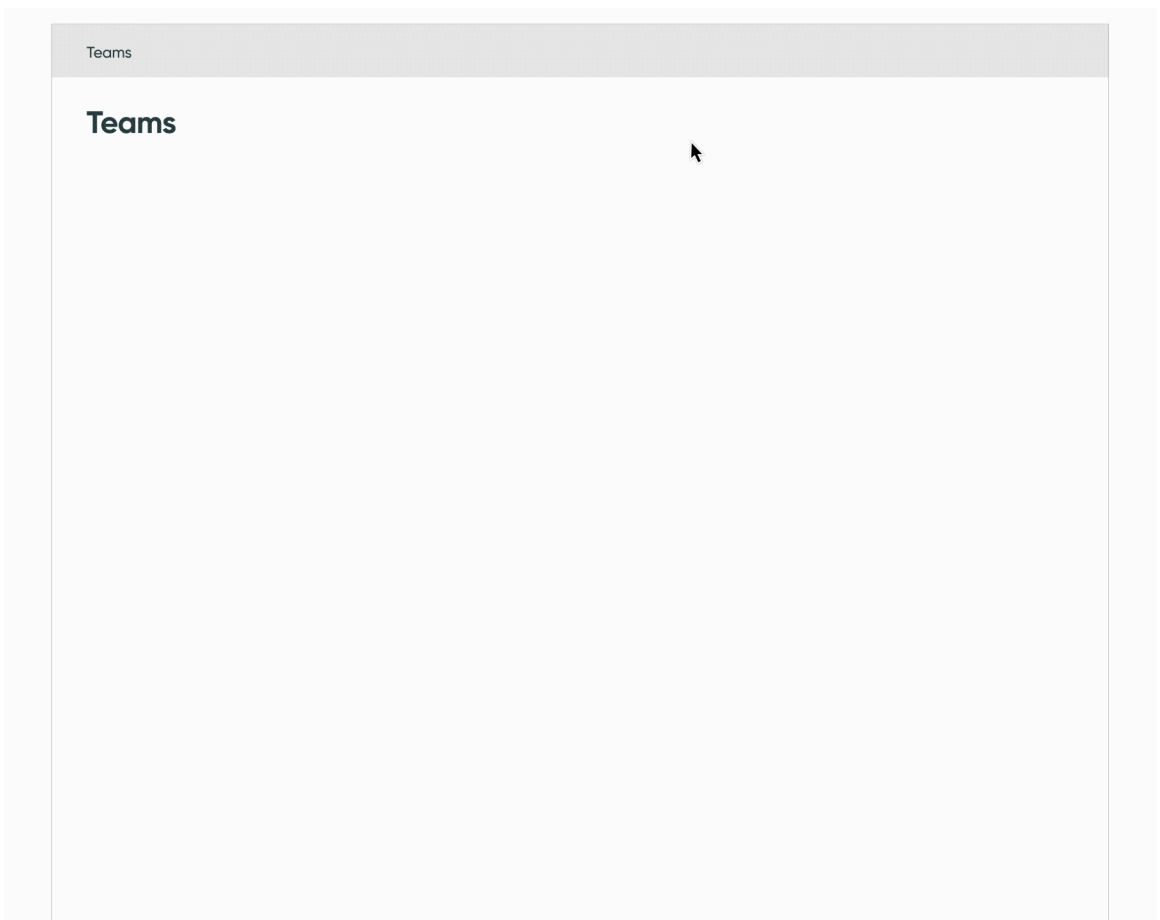
performances de tous les groupes au sein d'une équipe donnée. Explorez les mesures d'un groupe, d'un agent ou d'un incident au sein de cette équipe, le tout à partir d'un emplacement central.

Visionnez cette vidéo pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont vous configurez vos équipes en groupes d'affectation et ajoutez des KPI pour mesurer les performances.

Organiser vos équipes en groupes d'affectation



Explorez vos rapports.



En tant qu'administrateur pour les **équipes**, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créer un groupe de KPI pour un ensemble d'indicateurs (KPI) commun que vous utilisez pour mesurer les performances de vos équipes.

  Remarque :
  vos équipes sont définies en tant que **groupes d'affectation** au sein de l'application **Teams**.

- Ajoutez les KPI au groupe de KPI.
- Ajoutez des groupes d'affectation au groupe de KPI.

  Remarque :
  vérifiez qu'un gestionnaire est ajouté à chaque groupe d'affectation. Le gestionnaire gère directement le groupe d'affectation ou a besoin de visibilité sur le groupe d'affectation.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- analyser les tendances de performances pour vos équipes ;
- analyser les performances des équipes, des agents ou des tickets.

Information associée

Configurer Teams Optimisation des effectifs pour le service client

Teams dans Optimisation des effectifs pour le service client

Exemple : équipes utilisant Optimisation des effectifs pour le service client

Découvrez comment gérer vos équipes à partir d'un seul emplacement à l'aide d'un exemple.

Dans notre exemple, l'employé est le gestionnaire du centre de service client et gère 15 équipes. Il gère également la majorité des équipes et a donc une certaine visibilité sur les opérations, bien que les agents ne dépendent pas directement de lui.

Pour analyser efficacement les performances de chaque équipe à partir d'un emplacement unique, le gestionnaire configure les **équipes** comme suit :

1. Organise les équipes en groupes appelés groupes d'affectation. Les équipes dépendent directement du gestionnaire ou le gestionnaire peut avoir une visibilité sur leurs performances.
2. Crée un groupe de KPI avec un ensemble d'indicateurs cruciaux pour mesurer les performances des groupes d'affectation.
3. Ajoute tous les groupes d'affectation qui utilisent l'ensemble KPI dans le groupe de KPI.

Avec cette configuration, le gestionnaire peut analyser efficacement les performances de ses équipes rassemblées par groupes de KPI.

Les gestionnaires peuvent configurer et utiliser Teams en effectuant les étapes suivantes :

1. Créer un groupe de KPI
2. Ajouter des KPI à ce groupe
3. Ajouter des gestionnaires aux groupes d'affectation
4. Ajouter des groupes d'affectation au groupe de KPI
5. Explorer un KPI, un agent ou un incident pour analyser les performances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez configurer les performances de l'équipe et la façon dont les agrégats de KPI sont calculés.

Optimisation des effectifs pour le service client Configurer les performances de l’équipe

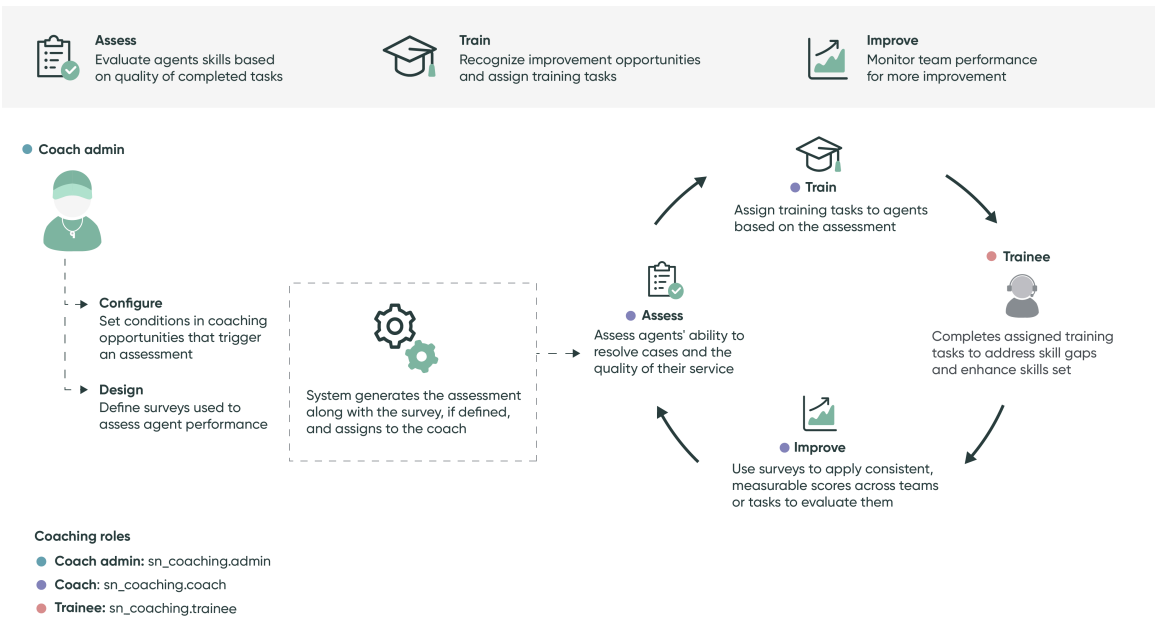
Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez analyser les performances de l'équipe dans cette vidéo.

Optimisation des effectifs pour le service client Analyser les performances de l’équipe

Pour plus d'informations sur la configuration et l'utilisation de Teams, consultez Teams.

Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client

Découvrez comment examiner et évaluer la qualité des interactions et des tâches effectuées. Améliorez les compétences de vos équipes en leur affectant une formation basée sur des évaluations, puis ajoutez des compétences à leur profil lorsqu'ils sont formés.



Voici un exemple de la façon dont Optimisation des effectifs pour le service client utilise Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents :

Scénario de recommandation de compétences à l’aide de Predictive Intelligence

Étape	Description	Exemple
1.	Intelligence prédictive associe les tickets qui ont été fermés à l'aide de compétences similaires, puis regroupe les tâches en fonction des agents qui les ont résolues.	Predictive Intelligence examine la similarité entre les tâches qui ont été résolues à l'aide du pare-feu de compétences.
2.	Lorsque les agents résolvent les tickets, l'application Recommandation de compétences stocke les associations de compétences et d'agents.	L'agent A termine une tâche qui nécessite le pare-feu de compétences mais cette compétence n'est pas encore dans le profil d'utilisateur de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénario de recommandation de compétences à l'aide de Predictive Intelligence (suite)

Étape	Description	Exemple
3.	Les administrateurs système définissent le seuil pour les associations de compétences et d'agents. Lorsque le seuil est atteint, l'application Recommandation de compétences recommande au gestionnaire de l'agent que la compétence soit ajoutée au profil d'un agent.	L'administrateur système définit le seuil à 10. Les agents doivent donc effectuer au moins 10 tâches nécessitant une compétence spécifique, avant que le moteur Predictive Intelligence ne puisse recommander cette compétence spécifique pour les agents. L'agent A termine 10 tâches qui exigent le pare-feu de compétences, mais pour le moment, aucun pare-feu de compétences ne lui est affecté. L'application Recommandation de compétences recommande le pare-feu de compétences pour l'agent A au gestionnaire de l'agent.
4.	Le gestionnaire approuve et ajoute la compétence au profil de l'agent.	Le gestionnaire de l'agent A approuve le pare-feu de compétences et ajoute cette compétence au profil de l'agent A.
5.	Advanced Work Assignment (AWA) utilise les nouvelles compétences qui ont été ajoutées au profil de l'agent, recherche les tâches qui requièrent ces compétences et assigne les agents pour effectuer ces tâches.	Lorsqu'une tâche nécessite le pare-feu de compétences, l'agent A est automatiquement pris en compte pour cette affectation de tâche.
6.	Au fil du temps, les algorithmes d'apprentissage machine Intelligence prédictive apprennent les compétences qui ont été affectées aux agents pour résoudre les tickets.	

L'infographie montre comment vous utiliser Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour vos agents.

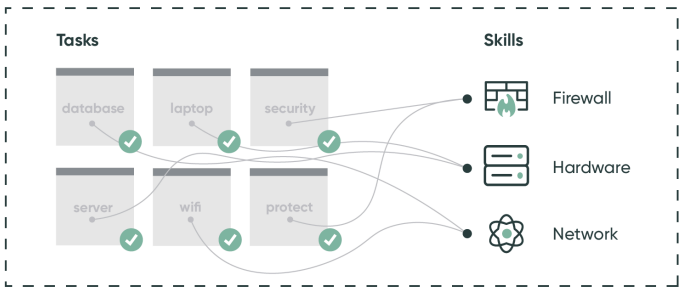
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

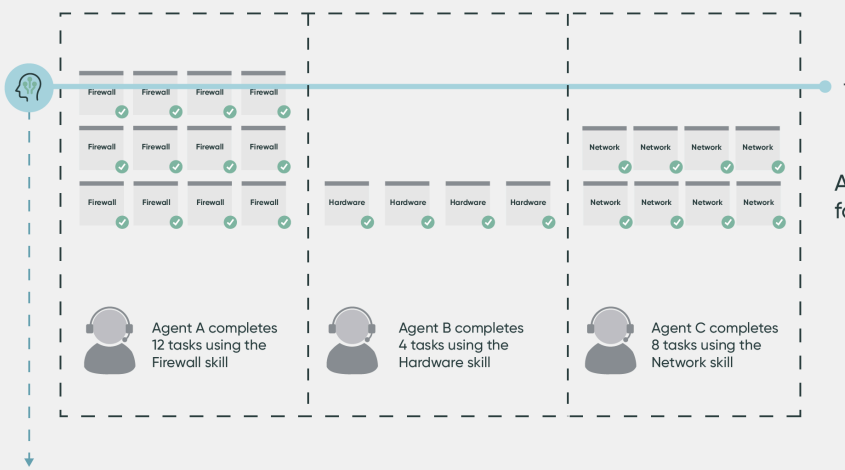
Skill recommendation using Predictive Intelligence

1. Predictive Intelligence (PI) compares cases closed in the last 90 days with skills data for similarity



PI groups the cases based on skills agents used to resolve them

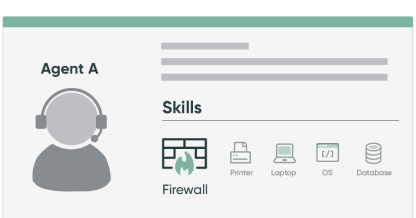
2. Skills Recommendation Application stores the skill and agent associations



Admin sets threshold for this association

3. When the threshold is met, Skill Recommendation Application recommends the skill to the agent's manager

4. Manager approves the recommendation



Skill assigned to the agent

5. Advanced Work Assignment starts routing tasks to agents based on newly assigned skills

6. PI algorithms learn from the repeated task to skill associations that agents use to resolve cases

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que coach, vous pouvez :

- utiliser les enquêtes pour évaluer les performances de votre équipe ;
- identifier les opportunités d'amélioration et affectez des tâches de formation ;
- évaluer la capacité d'un stagiaire à résoudre les tickets ;
- affecter une formation basée sur les évaluations ;
- ajouter des compétences au profil d'un stagiaire basé sur une recommandation de Intelligence prédictive.

En tant que stagiaire, vous pouvez suivre une formation pour combler vos lacunes en matière de compétences.

Information associée

Configurer la prédiction de compétences dans Optimisation des effectifs pour le service client

Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client

Exemple : coaching à l'aide de Optimisation des effectifs pour le service client

Découvrez comment évaluer les performances de vos agents, identifier leurs lacunes en matière de compétences et les former pour améliorer leurs ensembles de compétences avec Coaching.

Par exemple, Amy Jones gère les opérations de Customer Service pour une grande organisation avec 12 équipes sous sa responsabilité. Chaque équipe comporte 8 à 15 agents. Elle est également ajoutée en tant que gestionnaire pour d'autres équipes pour améliorer la visibilité.

Amy Jones souhaite utiliser un emplacement unique pour effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller les compétences que chaque équipe utilise pour résoudre les problèmes ;
- analyser les mesures et surveiller les évaluations et la formation des entraîneurs en attente pour les équipes ;
- ajouter les compétences utilisées pour résoudre les problèmes ou quand Console Intelligence prédictive vous les recommande.

Amy Jones peut gérer toutes ces actions en procédant comme suit :

1. Définir des conditions qui déclenchent des opportunités de coaching.
2. Évaluer les compétences des agents et affecter la formation.
3. Ajouter des compétences au profil de l'agent une fois qu'il a terminé la formation ou en utilisant des recommandations de Intelligence prédictive.

Obtenir un aperçu du coaching, de la création d'évaluations, de la réponse à des enquêtes, de l'affectation de la formation et de l'ajout de compétences.

Optimisation des effectifs pour le service client Vue d'ensemble de Coaching

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez ajouter des compétences manuellement ou celles recommandées à l'aide de Intelligence prédictive et de l'application Recommandations de compétences.

Optimisation des effectifs pour le service client Recommandation de compétences

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour prendre connaissance des instructions d'utilisation détaillées de Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client, consultez Coaching.

Configuration de Optimisation des effectifs pour le service client

Activez Optimisation des effectifs pour le service client et configurez les paramètres pour utiliser les applications Channel Management, Planification, Teams et Coaching.

Activer Optimisation des effectifs pour le service client

Optimisation des effectifs pour le service client est hautement modulaire et offre un large éventail de fonctionnalités telles que les applications Channel Management, Scheduling, Coaching et Teams dans CSM Manager Workspace. Le module d'extension Espace de travail configurable (sn_csm_wfo_workspa) Optimisation de la main d'œuvre pour CSM active tous les autres modules d'extension dépendants pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux applications Channel Management, Scheduling, Coaching et Teams dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Avant de commencer

Le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) est disponible avec le package d'abonnement CSM Enterprise. Pour accéder à toutes les nouvelles fonctionnalités disponibles avec le nouvel espace de travail configurable, activez le module d'extension Optimisation des effectifs for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application.

Composants installés avec Optimisation des effectifs pour le service client

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa), notamment les rôles d'utilisateur, les indicateurs clés de performance (KPI), les travaux planifiés, les propriétés et les tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workforce Optimization for Customer Service

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo.user]	Accorde un accès en lecture au groupe principal et aux gestionnaires supplémentaires.	pa_analyst
Administrateur Optimisation des effectifs [sn_wfo.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD).	sn_wfo.user
Gestionnaire Workforce Optimization CSM [sn_csm_wfo_workspa.manager]	Accorde des droits de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications de coaching, planification, d'équipes ou de gestion des canaux.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Administrateur Workforce Optimization CSM [sn_csm_wfo_workspa.admin]	Accorde des droits administratifs de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications de coaching, planification, d'équipes ou de gestion des canaux.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Filtrer la configuration

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
Manager Workspace	Stocke les configurations de filtre pour toutes les applications telles que Canaux, Calendrier et Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Calendrier	• Utilisateur [sys_user] • Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill] • Agent Schedule [sys_shift_planning_agent_schedule]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrer la configuration (suite)

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
	• Événement de calendrier [sn_shift_planning_event] • Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Compétence [cmn_skill] • Catégorie de compétences M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membre du groupe [sys_user_grmember]
Canaux	Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_groups]

Manager Workspace

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Accorde un accès en lecture aux modules d'accueil et de liste.	workspace_user
Gestionnaire de Manager Workspace [sn_mgr.workspace.manager]	Accorde un accès en lecture au groupe principal, aux gestionnaires supplémentaires et au bouton d'approbation.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Administrateur de Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) dans toutes les applications et les paramètres de Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Propriétés

Propriétés	Description
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	Limite maximale du nombre d'utilisateurs qui vous permet d'échanger des axes dans la matrice de compétences. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 50

Rapports

Nom de l'indicateur	Description
Nombre total de tickets ouverts	Nombre total de tickets ouverts en attente de traitement par des agents. L'ensemble des tickets est réparti en **Nouveau**, **Ouvert** et **En attente d'infos**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports (suite)

Nom de l'indicateur	Description
Éléments de travail en attente	Nombre total de tickets et d'interactions en file d'attente pour être affectés à des agents.
Aide demandée	Nombre d'interactions pour lesquelles les agents ont demandé de l'aide.
Nombre total d'agents	Ensemble des agents que vous gérez. Le nombre d'agents est réparti en **Disponible**, **Pause**, **Absence** et **Hors ligne**.
Demandes de congé	Demandes de congé effectuées par des agents.
Demandes d'échange d'équipe	Demandes effectuées par des agents pour échanger des équipes avec d'autres agents.
Tickets ouverts	Graphiques représentant les tickets en attente de traitement, par type de ticket ouvert et par ancienneté.
Tickets critiques ouverts	Nombre de tickets critiques ouverts.

Indicateurs Performance Analytics

Nom de l'indicateur	Description
Nbre de tickets résolus sur le premier contact	Nombre de tickets résolus lors de leur premier traitement.
Nbre de tickets non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Nombre de tickets non mis à jour depuis 30 jours.
Nbre de tickets résolus rouverts	Nombre de tickets rouverts, car les problèmes n'ont pas été correctement traités.
Nbre de tickets ouverts escaladés	Nombre de tickets non traités et escaladés.

Tâches planifiées

Tâche planifiée	Description
Collecte de données quotidienne [Manager Workspace CSM]	Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs de l'équipe.
Collecte de données d'historique [Manager Workspace CSM]	Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs de l'équipe.
Collecte de données hebdomadaire [Manager Workspace CSM]	Exécute la tâche hebdomadairement et collecte les données pour tous les indicateurs dans Manager Workspace.

Channel Management

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Channel Management [sn_channel_mgmt.user]	Accorde un accès en lecture aux rapports de canal, à la vue de canal	awa_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et aux tables de rapport de file d'attente.	
Administrateur de Channel Management [sn_channel_mgmt.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des rapports de canal, une vue de canal et des tables de rapport de file d'attente.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Filtres interactifs pour les rapports

Nom du filtre interactif	Description	Table de référence
Filtre Agent de Channel Management	Filtre les rapports en fonction d'un agent.	[sys_user]
Filtre Groupe Channel Management	Filtre les rapports en fonction des groupes.	[sys_user_group]
Filtre Files d'attente Channel Management	Filtre les rapports en fonction des files d'attente.	[awa_queue]
Filtre Canal de service de Channel Management	Filtre les rapports en fonction des canaux de service.	[awa_service_channel]

Rapports des canaux de service et des files d'attente

Nom du rapport	Description
Agents disponibles pour prendre des éléments de travail de ticket	Nombre d'agents disponibles pour prendre des éléments de travail de ticket.
Éléments de travail d'interaction affectés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail d'interaction affectés un jour donné.
Éléments de travail d'interaction abandonnés	Nombre d'éléments de travail d'interaction abandonnés
Éléments de travail de ticket affectés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail de ticket affectés un jour donné.
Score CSAT moyen	Score moyen de satisfaction des clients.
Éléments de travail de ticket résolus aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail de ticket résolus un jour donné.
Éléments de travail d'interaction résolus aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail d'interaction résolus un jour donné.
Délai de gestion moyen pour les éléments de travail d'interaction	Délai de gestion moyen pour les éléments de travail d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports des canaux de service et des files d'attente (suite)

Nom du rapport	Description
Agents disponibles pour prendre des éléments de travail d'interaction	Nombre d'agents disponibles pour prendre des éléments de travail d'interaction.
Éléments de travail de ticket fermés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail de ticket fermés un jour donné.

Rapports des agents

Nom du rapport	Description
Conversations instantanées actives	Nombre de conversations instantanées en cours.
Conversations instantanées terminées aujourd'hui	Nombre de conversations instantanées terminées un jour donné.
Rejets de conversation instantanée aujourd'hui	Nombre de conversations instantanées rejetées un jour donné.
Tickets actifs	Nombre de tickets en cours.
Tickets résolus aujourd'hui	Nombre de tickets résolus un jour donné.

Rapports pour Amazon Connect (téléphone)

Nom du rapport	Description
Appels actifs	Nombre d’appels en cours entre les clients et les agents.
Agents disponibles	Nombre d’agents en ligne.
Appels abandonnés	Nombre d’appels auxquels les agents n’ont pas été en mesure de répondre un jour donné.
Appels gérés aujourd'hui	Nombre d’appels auxquels les agents ont répondu un jour donné.
Délai d'attente moyen	Délai moyen, en minutes, pendant lequel les clients doivent attendre avant de parler à un agent.
Contacts dans l’état ACW	Nombre d’appels clients au cours desquels l’agent doit effectuer une action une fois l’appel terminé.
Âge du contact le plus ancien	Appel au cours duquel le client a dû attendre le plus longtemps avant de parler à un agent.
Temps abondant moyen (secondes)	Délai moyen avant que le client ne déconnecte l’appel après avoir attendu la réponse de l’agent.
Durée de gestion moyenne aujourd'hui	Durée moyenne, du début à la fin, pendant laquelle un contact est engagé avec un agent. Cette mesure inclut le temps de conversation, le temps d’attente et le temps passé sur le travail post-contact (ACW).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports pour Amazon Connect (téléphone) (suite)

Nom du rapport	Description
Durée moyenne d'attente aujourd'hui	Durée moyenne (secondes) pendant laquelle un contact reste dans la file d'attente avant d'être traité par un agent.
Délai max. des files d'attente aujourd'hui	La plus longue durée d'attente d'un contact dans la file d'attente. Cela inclut tous les contacts ajoutés à la file d'attente, même ceux qui n'ont pas été connectés à un agent.
Durée moyenne d'attente aujourd'hui	Durée moyenne (secondes) pendant laquelle un contact est en attente lorsqu'il attend dans la file d'attente.
Durée moyenne d'interaction aujourd'hui	Durée moyenne (secondes) pendant laquelle les contacts sont activement engagés et interagissent avec les agents. Cela n'inclut pas le temps passé à attendre dans la file d'attente.
Durée moyenne du récapitulatif aujourd'hui	Durée moyenne (secondes) que les agents passent dans l'état Travail post-contact (ACW), dans la plage horaire spécifiée.

Travaux planifiés

Tâche planifiée	Description
Réinitialiser le remplacement de capacité temporaire [Channel Management]	Exécute la tâche toutes les deux minutes, vérifie la capacité remplacée non valide ou expirée et rétablit la capacité de canal précédente.

Propriétés

Propriété	Description
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Sélectionnez cette option pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Sélectionnez cette option pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Définit l'intervalle d'actualisation automatique pour la liste de gestion des canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Définissez la fréquence d'actualisation des données sur les indicateurs de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Définit l'intervalle d'actualisation automatique pour les cartes sur le conteneur de vue d'ensemble de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Affiche le filtre interactif **Groupe d'affectation** dans les canaux. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.duration	Durée de la capacité du canal remplacée. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 12 heures

Remarque :
Les propriétés de gestion des canaux ne sont pas visibles par défaut dans la table [sys_properties]. Pour utiliser l'une des propriétés de gestion des canaux, vous devez ajouter la propriété requise à la table Propriété système [sys_properties]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système .

Ordonnancement

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.user]	Accorde un accès en lecture pour la planification, y compris la possibilité d'afficher les calendriers et les équipes.	Néant
Agent de planification d'équipe [sn_shift_planning.agent]	Accorde aux agents l'accès à leur calendrier et leur permet de demander un échange d'équipe ou un congé.	sn_shift_planning.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.admin]	Accorde un accès administratif pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des calendriers et des équipes de travail.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tables

Table	Description
sn_shift_planning_time_worked_summary	Conserve le récapitulatif du temps de travail d'un agent.
sn_shift_planning_agent_time_work	Conserve le temps de travail de l'agent, comme les heures de pointage à l'entrée et à la sortie. Si un agent se déconnecte tôt ou se déconnecte tard, les heures de début et de fin de l'équipe de travail sont conservées à la place des heures de pointage à l'entrée et à la sortie.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Conserve les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents. Les données sont récupérées lorsqu'un agent se connecte, se déconnecte ou modifie l'état de présence.

Propriétés

Propriété	Description
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Nombre de jours pour la mise en cache du calendrier des agents. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Calcule et affiche les informations concernant le respect du calendrier pour vos agents. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :** vrai
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Les paramètres de seuil indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect. Il s'agit de la durée acceptable pour un agent qui commence à travailler avant l'heure de début prévue. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 60 min
sn_shift_planning.adherence_threshold	Définissez le pourcentage d'un seuil pour le respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Définissez le pourcentage de seuil inférieur pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Définissez le pourcentage de seuil supérieur pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 120 %
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Délai de seuil pour que le système attende et génère automatiquement des événements de pointage à la sortie lorsque les agents oublient de pointer. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et qu'il ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 60 min
sn_shift_planning.display_shift_name	Définissez cette propriété sur vrai pour afficher le nom de l'équipe. Si la valeur est faux, le type d'événement s'affiche. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :** vrai **Remarque :** Si vous modifiez la valeur de cette propriété, les modifications prennent effet au bout de 24 heures. Pour afficher les changements immédiatement, exécutez le travail planifié *`Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier

Règle métier	Table	Description
Déclencheur d'événement de temps de travail de l'agent	Présence de l'agent [awa_agent_presence]	Définit les événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent.

Tâches planifiées

Nom	Description
Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache (Planification des équipes - Supprimer le cache de tous les calendriers des agents)	Supprime le cache de la table sn_shift_planning_agent_availability. • S'exécute automatiquement tous les jours à 2h30 du matin. • Exécutez cette tâche sur demande lorsque vous importez des données.
Génération d'événements de pointage à la sortie (pour les scénarios où l'événement de pointage à la sortie n'est pas déclenché)	Génère des événements de pointage à la sortie toutes les 4 heures si les agents n'ont pas pointé. **Remarque :** Imaginez que les horaires de l'équipe de travail d'un agent vont de 8h à 17h et que la valeur de la propriété *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* est fixée à 60 minutes. L'agent pointe à l'entrée mais pas à la sortie, la tâche planifiée est en attente jusqu'à 18h (17h + 60 minutes) et, si aucun pointage n'est détecté avant 18h, le système génère un événement de pointage à la sortie avec l'heure de fin de l'équipe de travail de l'agent.
Remplir le récapitulatif du temps de travail de l'agent	S'exécute quotidiennement pour calculer le temps de travail, le respect et la conformité en fonction des horaires de travail planifiés et réels de l'agent pour le jour précédent. Les valeurs sont stockées dans la table [sn_shift_planning_time_worked_summary].
Mettre à jour l'heure de fin pour les événements de travail réels	S'exécute quotidiennement pour s'assurer que l'heure de fin réelle de l'équipe de travail est identique à la dernière heure de pointage à la sortie.
[Respect du calendrier] Collecte de données quotidiennes	Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs de l'équipe.
[Respect du calendrier] Collecte de données historiques	Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs de l'équipe.
[Respect du calendrier] Collecte de données hebdomadaires	Exécute la tâche hebdomadairement et collecte les données pour tous les indicateurs dans Manager Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congés et d'échange d'équipe : les administrateurs peuvent configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation de demande de congé et de demande d'échange d'équipe. La date d'échéance de l'approbation est définie comme le nombre de jours avant la date de début de la demande. La valeur par défaut est définie sur deux jours, ce qui signifie que si l'approbation n'est pas approuvée deux jours avant la date de début de la demande, elle est rejetée automatiquement. Pour plus d'informations sur la configuration des flux, consultez Créer votre premier flux dans Flow Designer .

Prévision de la demande

Configurations des prévisions

Nom	Description
Tickets affectés	Collecte des données pour les tickets.
Interactions de messagerie instantanée créées	Collecte des données pour les interactions instantanées.

La politique de rétention de séries chronologiques de mesures **Prévision WFO** est disponible par défaut pour toutes les configurations de prévision. Par défaut, cette politique de rétention stocke les données par intervalles de 15 minutes sur les trois dernières années pour tous les clients zboot.

Formule de conversion de ressource

Nom	Formule pour créer cette configuration de prévision des ressources
Ressources pour le support commercial	([FC:Chat Interactions Created] * [FP:Average Chat Work Time - Sales Support]
Ressources pour le support des services	([FC:Cases Assigned]*[FP:Average Case Work Time - Service Support]) + ([FC:Chat Interactions Created]*[FP:Average Chat Work Time -Service Support])
Ressources pour l'assistance technique	([FC:Cases Assigned]*[FP:Average Case Work Time - Tech support])+([FC:Chat Interactions Created]*[FP:Average Chat Work Time -Tech Support])

Paramètres de formule

Nom	Description
Support des services : temps de travail moyen sur des tickets	Temps moyen pendant lequel un agent du support des services a travaillé sur un ticket. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.
Support des services : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent du support des services pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,25.
Assistance technique : temps de travail moyen sur des tickets	Temps moyen pendant lequel un agent de l'assistance technique a travaillé sur un ticket. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de formule (suite)

Nom	Description
Assistance technique : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent de l'assistance technique pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.
Support commercial : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent du support commercial pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.

Si vous créez des paramètres de prévision pour une configuration de prévision, les valeurs définies dans la configuration sont utilisées à la place des paramètres de prévision par défaut répertoriés dans la section des propriétés de prévision. Pour plus d'informations sur la configuration de paramètres de prévision, consultez Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision.

Propriétés de prévision

Nom	Description
sn_agent_forecast.intervalle_prestataire_prévision	Intervalle le plus petit (en minutes) auquel les données historiques sont collectées et les prévisions sont générées. Les valeurs valides sont 15 et 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Nombre de jours historiques qui seront tracés dans le graphique des séries chronologiques pour des intervalles de 15, 30 et 60 minutes dans Manager Workspace.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart	Nombre de jours historiques qui seront tracés dans le graphique des séries chronologiques pour l'intervalle quotidien dans Manager Workspace.

Rôles pour la prévision de la demande

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la prévision [sn_agent_forecast.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des tables de configuration des prévisions (CRUD).	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Utilisateur de prévision [sn_agent_forecast.user]	Accorde un accès en lecture aux tables de configuration de prévision.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables pour Demand Forecast

Table	Description
Configuration de la prévision [sn_agent_forecast_configuration]	Définissez les configurations des définitions des collectes de données et des formules de conversion de ressource.
Paramètre de prévision [sn_agent_forecast_parameter]	Définissez les paramètres de prévision requis pour la formule.
Groupe de configuration des prévisions [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associez la formule de conversion de ressource aux groupes d'affectation.

Par défaut, les configurations de prévision sont disponibles pour les groupes suivants :

- Support commercial
- Support des services
- Assistance technique

Planifier des tâches pour la prévision de la demande

Nom	Description
Collecter des données quotidiennes pour les définitions de collecte de données de prévision de la demande	S'exécute quotidiennement à 2 heures du matin. Pour toute table définie dans la configuration des définitions des collectes de données, elle compte le nombre d'enregistrements du jour précédent toutes les 15 minutes pour chaque groupe et le stocke dans MetricBase. Les données recueillies à 15 minutes d'intervalle sont également regroupées quotidiennement et stockées dans MetricBase.
Ressources de prévision pour le futur	S'exécute quotidiennement à 3 heures du matin. Calcule les ressources de prévision pour le futur en fonction des données collectées, et enregistre les données dans la mesure Prévision de l'agent dans MetricBase.
Créer des tickets et des messageries instantanées pour le jour précédent	Tâche quotidienne qui crée des tickets de démonstration et des messageries instantanées pour le jour précédent.
Supprimer les données de démonstration du ticket	Supprime les tickets de plus de 90 jours. Non activé par défaut.
Supprimer les données de démonstration d'interaction	Supprime les messageries instantanées de plus de 90 jours. Non activé par défaut.

Tâches sur demande pour Demand Forecast

Collecter les données historiques pour les définitions de collecte de données de prévision de la demande	S'exécute sur demande. Collecte quotidiennement les données historiques pendant un intervalle de 15 minutes et regroupe les données à intervalles quotidiens pendant 1 098 jours (trois dernières années) et les stocke dans MetricBase. Une fois la tâche exécutée, la colonne **Durée des données historiques quotidiennes** affiche le nombre de jours pendant lesquels des données historiques ont été collectées pour l'intervalle quotidien. La colonne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches sur demande pour Demand Forecast (suite)

	Durée affiche le nombre de jours pour lesquels des données historiques ont été collectées pour un intervalle de 15 minutes. Les deux colonnes sont associées à la table Configuration des prévisions [sn_agent_forecast_configuration].
Générer des données de démonstration de prévision	S'exécute sur demande. Collecte les données pour les définitions de collecte de données des 90 derniers jours. Exécute des ressources de prévision pour les tâches futures afin de générer des prévisions de volume et un plan de dotation en personnel pour les 30 prochains jours. Active la tâche Créer des tickets et des messageries instantanées pour le jour précédent afin de créer des tickets et des messageries instantanées.

Teams

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Accorde l'accès en lecture aux tables de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Administrateurs de Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Accorde l'accès pour créer et configurer des KPI, des groupes de KPI et des groupes d'affectation dans le module Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf. kpi_group. max_parent_kpis	Le nombre maximal d'indicateurs parents que vous pouvez ajouter à un groupe de KPI. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Le nombre maximal de KPI de support que vous pouvez définir pour un KPI parent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Nombre maximal de groupes d'affectation classés par ordre de priorité et par numéro de commande à afficher sur l'application Teams dans Manager Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 15
sn_team_perf.default_date_range	La plage de dates par défaut est définie dans le sélecteur de plage de dates. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 30

Indicateurs Performance Analytics

Nom de l'indicateur	Description
Nombre de tickets résolus sur le premier contact	Nombre de tickets résolus sur le premier contact.
Nombre de tickets P1 résolus sur le premier contact	Nombre de tickets P1 résolus sur le premier contact.
Nombre de tickets P2 résolus sur le premier contact	Nombre de tickets P2 résolus sur le premier contact.
Nombre de tickets P3 résolus sur le premier contact	Nombre de tickets P3 résolus sur le premier contact.
Nombre de tickets P4 résolus sur le premier contact	Nombre de tickets P4 résolus sur le premier contact.
MTTR pour les tickets	Temps moyen de résolution des tickets.
MTTR pour les tickets P1	Délai moyen de résolution des tickets P1.
MTTR pour les tickets P2	Délai moyen de résolution des tickets P2.
MTTR pour les tickets P3	Délai moyen de résolution des tickets P3.
MTTR pour les tickets P4	Délai moyen de résolution des tickets P4.
CSAT pour les tickets	Score de satisfaction des clients pour les tickets.
CSAT pour les tickets P1	Score de satisfaction des clients pour les tickets P1.
CSAT pour les tickets P2	Score de satisfaction des clients pour les tickets P2.
CSAT pour les tickets P3	Score de satisfaction des clients pour les tickets P3.
CSAT pour les tickets P4	Score de satisfaction des clients pour les tickets P4.
Nombre de tickets fermés	Nombre de tickets fermés.
Nombre de tickets P1 fermés	Nombre de tickets P1 fermés.
Nombre de tickets P2 fermés	Nombre de tickets P2 fermés.
Nombre de tickets P3 fermés	Nombre de tickets P3 fermés.
Nombre de tickets P4 fermés	Nombre de tickets P4 fermés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs Performance Analytics (suite)

Nom de l'indicateur	Description
Délai d'attente moyen des conversations instantanées	Délai d'attente moyen des conversations instantanées.
Nombre de conversations instantanées traitées	Nombre de conversations instantanées traitées.
Durée de gestion moyenne des conversations instantanées	Durée de gestion moyenne des conversations instantanées.
Nombre de conversations instantanées abandonnées	Nombre de conversations instantanées abandonnées.
Nombre de tickets entrants	Nombre de tickets entrants.
Respect du calendrier	Pourcentage de respect du calendrier des agents.
Conformité du calendrier	Pourcentage de respect du calendrier des agents.
Durée cumulée du temps travaillé	Durée totale du temps de travail des agents.
Durée cumulée du temps planifié	Durée totale du temps planifié des agents.
Durée cumulée du temps non travaillé	Durée totale du temps non travaillé des agents.
Durée cumulée du temps non planifié disponible	Durée totale du temps non travaillé disponible des agents.

Coaching

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de Coaching [sn_coaching.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des opportunités de coaching, des évaluations, des formations et des compétences.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de Coaching [sn_coaching.coach]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les opportunités de coaching, les évaluations, les formations et les compétences.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Stagiaire Coaching [sn_coaching.trainee]	Accorde l'accès pour ajouter des formations, des évaluations et des enregistrements de compétences.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation des effectifs for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l’espace de travail configurable d’Optimisation de la main d’œuvre pour CS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier

Règle métier	Table	Description
Calculer le score de l'enquête de coaching	Instance d'évaluation [asmt_assessement_instance]	Définit l'évaluation des commentaires en fonction du score de l'enquête.

Opportunités de coaching

Nom de l'opportunité de coaching	Description	Table
Opportunité de coaching pour le non-respect du SLA	Opportunité de coaching pour les agents qui ont travaillé sur les tickets critiques et de priorité élevée n'ayant pas respecté le SLA.	SLA de tâche [task_sla]
Opportunité de coaching pour un CSAT faible	Opportunité de coaching pour les agents ayant travaillé sur des tickets dont le score de satisfaction client est inférieur à 4.	Rapport de tickets [sn_customerservice_case_report]
Opportunité de coaching pour la vérification de l'attribution des compétences	Opportunité de coaching pour la vérification des compétences attribuées aux agents.	Ticket [sn_customerservice_case]
Processus Knowledge Management : coaching sur la qualité des articles de la base de connaissances	Opportunité de coaching pour les agents qui doivent améliorer la qualité d'un article de la base de connaissances en examinant l'évaluation.	Ticket [sn_customerservice_case]
Opportunité de coaching pour un TTR élevé	Opportunité de coaching pour les agents ayant travaillé sur un ticket dont le délai de résolution était supérieur à 3 jours.	Rapport de tickets [sn_customerservice_case_report]
Interaction : opportunité de coaching pour la gestion du temps	Opportunité de coaching pour les agents dont la durée de gestion d'une interaction est supérieure à 10 min.	Interaction [interaction]

Remarque :
Vous pouvez personnaliser les opportunités de coaching pour les CSAT faibles, les TTR élevés, les violations du SLA et les durées de gestion en fonction des besoins de votre entreprise.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation des effectifs for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l’espace de travail configurable d’Optimisation de la main d’œuvre pour CS.

Enquêtes de coaching

Nom	Description
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction par messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enquêtes de coaching (suite)

Nom	Description
Case Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions sur les tickets. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction sur un ticket.

Propriétés

Propriété	Description
sn_coaching.learning_default_duration	Nombre de jours pour lire l'article de la base de connaissances ou terminer la formation. L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jours pendant lesquels le stagiaire doit terminer la lecture de l'article ou terminer la formation. Le nombre de jours est converti en date d'échéance pour que le stagiaire termine la formation. Elle est calculée à partir de la date actuelle, en tenant compte du fuseau horaire du stagiaire. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclut les week-ends quand la date d'échéance est définie pour que les stagiaires terminent leur formation. • **Type**: true | false • **Valeur par défaut :**vrai

Coaching with Learning

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation des effectifs for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l’espace de travail configurable d’Optimisation de la main d’œuvre pour CS.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des rôles, et configurer la source d'apprentissage.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gestionnaire de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues d'apprentissage	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues d'apprentissage basés sur des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Créateur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_creator]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des cours internes.	sn_lc.content_reader
Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_creator
Lecteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_reader]	Accorde l'accès en lecture aux cours d'apprentissage.	
Conseiller de contenu d'apprentissage [sn_lc.learning_advisor]	Peut affecter des tâches d'apprentissage.	
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	

Tables

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes qui sont tirés à partir de systèmes tiers.
Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage) [sn_lc_user_course_activity]	Stocke les détails des activités de cours d'apprentissage, tels que l'utilisateur auquel le cours est affecté, l'état, la date d'échéance et le nom du cours d'apprentissage.
Learning Content (Contenu d'apprentissage) [sn_lc_content]	Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances et les vidéos créées dans ServiceNow.
Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Stocke les détails des éléments du cours d'apprentissage, tels que la source à laquelle le cours d'apprentissage appartient.
Learning Catalog (Catalogue d'apprentissage) [sn_lc_catalog]	Stocke les détails des éléments de catalogue d'apprentissage avec ses éléments de cours.
Tâche d'apprentissage	Stocke les détails des tâches d'apprentissage, telles que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage a été affectée et la date d'échéance à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables (suite)

Table	Description
[sn_lc_learning_task]	
Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage) [sn_lc_learning_system_configuration]	Stocke les paramètres de configuration des sources (systèmes de gestion de l'apprentissage tiers).

Propriétés

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments
sn_coaching.recommended_learning_items	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching avec Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_learning_task_due_date	Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_properties	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Vous devez Ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée. Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
com.snc.process_flow.reporting.max_size_limit	Spécifie le nombre de caractères autorisés pour les valeurs d'exécution de chaque étape dans les détails d'exécution du flux. Pour éviter la troncation, définissez la valeur sur un nombre entier inférieur ou égal à zéro. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation des effectifs for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l'espace de travail configurable d'Optimisation de la main d'œuvre pour CS.

Recommandation de compétence

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Recommandation de compétences [sn_sre.user]	Accorde des droits pour afficher les tables de recommandation de compétences.	wfo.user
Administrateur de Recommandation de compétences [sn_sre.admin]	Octroie des droits administratifs pour modifier les propriétés de la recommandation de compétences.	• wfo.admin • sn_sre.user

Accédez à la **Recommandation de compétence** > **Configuration** pour configurer ces propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés

Propriété	Description
Activez la recommandation de compétences. sn_sre.enable_skill_recommendation	Activez cette propriété pour commencer à recommander des compétences pour les agents. • **Type**: vrai | faux • **Valeur par défaut :**vrai
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_supervised_skills	En utilisant l'apprentissage supervisé, le nombre maximal de compétences à prédire pour chaque incident classé par confiance de prédiction. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 3
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_unsupervised_skills	En utilisant l'apprentissage non supervisé, le nombre maximal de compétences à prédire pour chaque incident classé par confiance de prédiction. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 3
Nombre de fois que Predictive Intelligence doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Le nombre de fois que Intelligence prédictive doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 20
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences de tickets similaires. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Nom de la définition de solution Predictive Intelligence utilisée pour prédire les compétences pour résoudre les tickets à l'aide d'un apprentissage non supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences de tickets. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Nom de la définition de solution Predictive Intelligence utilisée pour prédire les compétences pour résoudre les tickets à l'aide d'un apprentissage supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée

Tâche planifiée	Description
Commencer la prédiction de compétences	Exécute la tâche tous les jours à 1 h sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences utilisées pour fermer les incidents afin de résoudre des incidents ouverts similaires.

Tables

Table	Description
Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill]	• Stocke le nombre de fois qu'une compétence a été prévue pour l'utilisateur. • Les compétences non recommandées au cours des 60 derniers jours sont automatiquement supprimées de cette table.
Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill]	• Stocke les compétences prévues pour résoudre chaque type d'incident. • Les enregistrements créés il y a plus de 60 jours sont automatiquement supprimés de cette table.

Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour le service client

Optimisation des effectifs pour ITSM possède des propriétés pour configurer le comportement par défaut du Planificateur de travail.

Propriétés

Entrez *sys_properties.list* dans le navigateur de filtre d'espace de travail et recherchez les propriétés du planificateur de travail énumérées ci-dessous.

Propriétés

Propriété	Description
sn_wfo_work_sched.csm_allowed_tables	Définit la liste des tables qu'un administrateur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched.admin) peut utiliser pour créer des configurations pour les affectations de travail dans Optimisation des effectifs pour le service client Manager Workspace. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : sn_customerservice_case
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	ID système séparés par des virgules pour les catégories d'événements qui s'affichent dans le calendrier du Planificateur de travail de Manager Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	Type : chaîne
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Active l'affichage des parcours d'équipe dans le Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour le service client Manager Workspace. • **Type** : Vrai/Faux • **Valeur par défaut** : true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Définit le nombre de critères de correspondance qui peuvent être créés pour chaque règle de correspondance dans le Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Définit les utilisateurs affichés dans le Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées et que le pourcentage des critères de correspondance est supérieur à la valeur indiquée. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 0

Séparation de domaine dans Optimisation des effectifs pour le service client

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Optimisation des effectifs pour le service client. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder. Séparation de domaine dans Optimisation des effectifs pour le service client est configuré pour s'appliquer à toutes les fonctionnalités de l'application. La séparation des données est configurée ainsi que la séparation de la logique et du processus.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Optimisation des effectifs pour le service client

Domain Separation dans Optimisation des effectifs pour le service client ne nécessite aucune installation ni aucune configuration.

Domain Separation pour Channel Management dans Optimisation des effectifs pour le service client

Les éléments de travail, tels que les tickets, les interactions et leurs actions associées, s'affichent en fonction du domaine sélectionné. Pour en savoir plus sur la façon dont les affectations de travail sont acheminées en fonction du domaine dans Channel Management, consultez Séparation de domaine et Affectation de travail avancée

Les tables séparées par domaine pour Channel Management sont les suivantes :

- Rapports des canaux de service [m2m_awa_service_channel_report]
- Rapports des files d'attente [m2m_awa_queue_report]

Domain Separation pour la planification dans Optimisation des effectifs pour le service client

Lorsqu'un calendrier d'agent est généré et affecté à un agent, le calendrier est uniquement disponible dans le domaine auquel cet agent appartient.

Les tables séparées par domaine pour la planification sont les suivantes :

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Séparation de domaine pour Teams dans Optimisation des effectifs pour le service client

La table *sn_wfo_add_manager* est séparée par domaine. Lorsque des utilisateurs sont ajoutés en tant que gestionnaires supplémentaires, ils peuvent uniquement afficher les utilisateurs au sein de ce domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine pour la recommandation de compétences dans Optimisation des effectifs pour le service client

Tables séparées par domaine pour la recommandation de compétences

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Séparation de domaine pour Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Séparation de domaine dans Coaching pour Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Séparation de domaine et Coaching .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Créer une page de destination de Manager Workspace

Créez une page de destination en fonction de vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Créez les rapports et les indicateurs clés de performance requis pour configurer la page de destination.

Rôle requis : sn_mgr_workspace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page de destination affiche un ensemble de rapports qui sont la vue initiale de votre espace de travail. Vous pouvez améliorer l'expérience d'optimisation des effectifs en personnalisant la page de destination pour surveiller les métriques et les tendances les plus importantes pour vous. Utilisez le générateur d'interface utilisateur pour ajouter des composants de visualisation de données pour afficher les widgets et les rapports que vous souhaitez suivre et surveiller. Pour en savoir plus, consultez Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail.

Grâce au générateur d'interface utilisateur, vous pouvez :

- cloner la page de destination de CSM existante ;

  Remarque :
  le périmètre de l'application peut être défini sur MSC Workspace, CSM Manager Workspace ou Optimisation des effectifs. l'action **Cloner la page** n'est pas disponible dans le champ d'application Global.

- Ajoutez ou modifiez des conteneurs sur la page.
- Ajoutez ou modifiez des visualisations pour chaque conteneur.
- Modifiez la mise en page d'une page ou d'un conteneur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Pages de destination**.
2. Cliquez sur **Page de destination de CSM**.
3. Cliquez sur **Cloner la page**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'action **Cloner la page** est disponible lorsque le périmètre de l'application est défini sur l'espace de travail CSM.

4. Remplissez le formulaire.

   Les paramètres des champs **Mise en page** et **Emplacements enfants disponibles** déterminent la façon dont le contenu s'affiche sur la page.

   Attributs et mise en page de la page de destination

Champ	Description
Nom	Nom de votre page de destination.
Composant	Le composant a la valeur par défaut sn-page et est en lecture seule.
Ordre	Ordre de la page de destination. Si vous avez plusieurs pages de destination, l'ordre détermine leur niveau de priorité. Les pages dont la valeur d'ordre est inférieure priment sur les pages dont la valeur d'ordre est plus élevée.
Actif	Détermine si la page de destination est active. Ce champ permet l'affichage d'une page de destination.
Titre de page facultatif	Un titre à afficher sur la page.
Emplacements enfants disponibles	Style prédéfini d'emplacements enfants.
Mise en page	La mise en page des colonnes de la page.

5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer votre page de destination.
6. **Facultatif :** Configurez les autorisations d'accès à la page de destination pour les utilisateurs.
   a. Cliquez sur la liste connexe **Autorisations de l'élément de page UX**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Sélectionnez le rôle ou le groupe pour lequel la page de destination doit être visible.
   d. Cliquez sur **Soumettre** pour enregistrer vos autorisations.
   Tout élément de page (y compris les sous-éléments) peut avoir une restriction pour un ensemble de rôles ou de groupes donné. Si aucune autorisation d'élément n'est définie sur les rôles ou les groupes, tous les utilisateurs voient l'élément. Si des autorisations d'élément sont définies, un utilisateur n'a besoin que d'une seule affectation de rôle ou de groupe pour voir l'élément.
7. Configurez un conteneur :
   a. Cliquez sur la liste connexe **Éléments de page UX**.
   b. Cliquez sur **Nouveau conteneur** ou sélectionnez un conteneur existant.
   c. Remplissez le formulaire.

   Attributs et mise en page des conteneurs

Champ	Description
Nom	Le nom de votre conteneur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Composant	Le composant a la valeur par défaut sn-page-container et est en lecture seule.
Élément parent	Page de destination sur laquelle votre conteneur réside.
Emplacement	Placement du composant dans la configuration d'emplacement de l'élément parent.
Ordre	Ordre d'affichage de la page.
Bordure	À activer si vous voulez une bordure autour de votre conteneur.
Titre du conteneur facultatif	Un titre à afficher sur le conteneur.
Type	Sélectionnez un type de style pour votre visualisation.
Emplacements enfants disponibles	Style prédéfini d'emplacements enfants.
Mise en page	La mise en page des colonnes de la page.

8. Configurez un widget :
   a. Cliquez sur **Nouvelle visualisation** ou sélectionnez un widget existant.
   b. Remplissez le formulaire.

Attributs et mise en page des widgets

Champ	Description
Nom	Le nom de votre widget.
Composant	Le composant a la valeur par défaut sn-page-widget-visualization et est en lecture seule.
Élément parent	Le conteneur dans lequel votre widget réside.
Emplacement	Placement du composant dans la configuration d'emplacement de l'élément parent.
Ordre	Ordre d'affichage du composant.
Rapport	Sélectionnez le rapport que vous souhaitez obtenir : ○ Score unique ○ Tendance par ○ Liste **Remarque :** choisissez et renseignez soit **Rapport** soit **Widget de PA** ; vous ne pouvez pas afficher les deux.
Widget de PA	Sélectionnez le widget de PA que vous souhaitez obtenir :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Score unique ○ Agrégats **Remarque :** choisissez et renseignez soit **Rapport** soit **Widget de PA** ; vous ne pouvez pas afficher les deux.
Étiquette de widget en option	Une étiquette à afficher sur le widget.
Variante de taille	Sélectionnez la taille du widget. Les choix sont les suivants : ○ Petit ○ Moyenne ○ Grande ○ Extra Large **Remarque :** les variantes de taille ne s'appliquent pas toutes à tous les widgets.
Bordure	À activer si vous voulez une bordure autour de votre widget.
Intervalle d'actualisation	Détermine le nombre de minutes avant qu'un widget ne s'actualise avec de nouvelles données. L'intervalle commence lorsqu'un utilisateur quitte une page de destination et se termine lorsque l'utilisateur revient à la page de destination. **Remarque :** L'actualisation n'est pas automatique, mais l'utilisateur peut cliquer sur un bouton d'actualisation quand il le souhaite.
Informations supplémentaires	Toute information complémentaire intéressante au sujet du widget.
Visualisation SysID [lecture seule]	ID désigné pour le widget.
Type de rapport [lecture seule]	Le type de rapport rendu.

9. Cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre** pour enregistrer les changements apportés à l'élément de page.
10. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés à la page de destination.

Définir la page de destination par défaut

Vous pouvez définir une page de destination par défaut qui affiche les informations les plus pertinentes pour votre entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mgr_workspace.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail**.
2. Cliquez sur **Manager Workspace**.
3. Glissez-déplacez les indicateurs PA ou les conteneurs.
4. Définissez l'intervalle de fréquence d'actualisation pour les rapports ou les indicateurs.
5. Dans la liste relative aux pages de destination, définissez la valeur du champ **Ordre** de la page de destination que vous souhaitez définir par défaut à la valeur minimum.

   Remarque :
   la page de destination dotée de la valeur d'ordre minimum est considérée comme la page de destination par défaut.

6. **Facultatif :** Vérifiez l'affectation de la page de destination par défaut en accédant à **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Pages de destination**
   Assurez-vous que la page de destination que vous souhaitez définir par défaut comporte la valeur de **commande** minimale.

Définir la page de destination Manager Workspace améliorée

Définissez Manager Workspace amélioré comme page de destination par défaut pour une meilleure expérience utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Générateur d'IU** > **Expériences**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez Manager Workspace.
3. Sélectionnez **Manager Workspace**.
4. Sur la page Manager Workspace, dans la section Page de destination, sélectionnez **Paramètres** du tableau de bord principal.
   La page Paramètres s'affiche pour le tableau de bord principal.
5. Sur la page Paramètres, dans le champ **Disponibilité** , cochez la case **Actif** .

   Remarque :
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

6. Dans le champ **Commande** , saisissez la valeur minimale de la page de destination.

   Remarque :
   Vérifiez que la page de destination que vous souhaitez définir par défaut a la valeur de commande minimum.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Vous pouvez accéder à Manager Workspace amélioré comme page de destination par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Manager Workspace

Modifiez la configuration de Manager Workspace en personnalisant les propriétés système pour définir la limite de carte d'alertes et l'intervalle d'actualisation du widget.

Accédez à **Tout>Propriétés système>Toutes les propriétés**.

Sinon, dans votre instance, saisissez sys_properties.list dans le navigateur de filtre et affichez les propriétés système.

Propriétés système de l'espace de travail

Propriété	Description
sn_csm_wfo_workspa.alerts_cards_limit	Activer ou désactiver la création d'interaction pour un utilisateur sans correspondance. • Type : entier • Valeur : 15 • Emplacement : **Tous> Propriétés système> Toutes les propriétés**.
sn_csm_wfo_workspa.widget_refresh_interval_long	Définissez la période d'inactivité (en jours) après laquelle une interaction est fermée si aucun e-mail n'est reçu du client. • Type : entier • Valeur : 120 • Emplacement : **Tous> Propriétés système> Toutes les propriétés**.
sn_csm_wfo_workspa.widget_refresh_interval_short	Définissez la période d'inactivité (en jours) après laquelle une interaction est fermée si aucun e-mail n'est reçu du client. • Type : entier • Valeur : 30 • Emplacement : **Tous> Propriétés système> Toutes les propriétés**.

Configuration des filtres pour Manager Workspace

Configurez les filtres pour les applications de planification et de coaching et utilisez le filtre par défaut pour la gestion des canaux afin d'affiner vos résultats de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_wfo_workspa.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez et analysez les données dans les applications de planification et de coaching en fonction des filtres configurés. Vous ne pouvez utiliser que les filtres par défaut pour la gestion des canaux et ne pouvez pas configurer de nouveaux filtres.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Configuration de Manager Workspace** > **Filtrer les configurations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

Nom	Description
Nom du filtre	Nom unique pour la configuration du filtre.
Table	Table pour laquelle le filtre est configuré. **Remarque :** Vous pouvez filtrer uniquement sur des tables spécifiques ou des vues de base de données pour chaque module. Référez-vous aux tables de configuration de filtres dans Manager Workspace pour obtenir la liste des tables et des vues de base de données que vous pouvez utiliser pour chaque application.
Champ	Champ sur lequel filtrer.
Requête de filtre	Requête pour affiner les options de filtre.
Type	○ **Choix :** champ de type de choix. ○ **Référence :** champ de type Référence.
Ordre	Filtrer l'ordre d'affichage dans Manager Workspace.
Module d'espace de travail	Le module Optimisation des effectifs pour le service client qui affiche la configuration du filtre.
Actif	Active la configuration du filtre dans Manager Workspace.
Macroponent	Composant sismique défini par les métadonnées.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des canaux de service et des files d'attente

Vous pouvez configurer des canaux de service, des files d'attente et des indicateurs clés de performance (KPI) pour acheminer les éléments de travail automatiquement vers les agents en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences d'un agent.

Avec Optimisation des effectifs pour le service client, en tant qu'administrateur de canal, vous pouvez configurer des canaux de service et des files d'attente d'éléments de travail afin que les gestionnaires puissent voir les mesures opérationnelles en temps réel pour le travail effectué par leurs équipes et les éléments spécifiques traités par leurs équipes. Vous pouvez également configurer des intervalles d'actualisation en temps réel pour les mesures

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et les listes afin que les gestionnaires puissent toujours afficher les dernières informations sur leurs équipes.

Configurez les filtres pour affiner la recherche et affichez les résultats ciblés. Les filtres sont conservés sur toutes les pages de gestion des canaux de la session. Pour afficher la liste des filtres interactifs par défaut et des rapports KPI pour les canaux, les files d'attente, les agents et les groupes que vous pouvez mapper aux filtres interactifs, reportez-vous à Filtres interactifs sous la section Channel Management. Par défaut, le filtre Groupe d'affectation est appliqué à l'ensemble des listes et groupes que vous gérez. Vous pouvez désactiver les filtres interactifs à l'aide de la propriété *sn_channel_mgmt.filter_config.enable*.

Ajouter des canaux de service et des files d'attente

Ajoutez des canaux de service et des files d'attente pour acheminer automatiquement les éléments de travail entrants vers les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un canal de service est un moyen d'affecter un type spécifique d'éléments de travail aux agents. Vous pouvez modifier les canaux de service existants ou créer votre propre canal de service personnalisé.

Procédure

1. Pour créer un canal de service, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Channel Management** > **Canaux des services**.
   b. Cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer un canal de service pour créer le canal de service.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le canal de service est créé.
2. Pour créer une file d'attente, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Channel Management** > **Files d'attente** ou sélectionnez le canal de service et cliquez sur l'onglet **Files d'attente** .
   b. Cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer une file d'attente des éléments de travail pour créer la file d'attente.
   La file d'attente est créée dans le canal de service.

Créer des règles et des groupes d'affectation

Définissez des règles d'affectation d'agent et spécifiez des groupes d'agents éligibles pour recevoir des affectations de travail de débordement pour une file d'attente.

Avant de commencer
Vous devez d'abord créer une règle d'affectation avant de créer un canal de service. Pour en savoir plus, consultez Créer un canal de service . Utilisez Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer automatiquement des éléments de travail vers les agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un groupe d'affectation éligible peut être composé d'un ou de plusieurs groupes d'agents disponibles pour travailler sur les éléments de la file d'attente.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Channel Management** > **Files d'attente**.
2. Cliquez sur la file d'attente pour laquelle vous souhaitez définir une règle d'affectation.
3. Dans l'onglet **Éligibilité d'affectation**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'éligibilité d'affectation

Champ	Définition
Règle d'affectation de l'agent	Nom de la règle qui détermine la façon dont les éléments de travail doivent être affectés. Sélectionnez une règle d'affectation dans la liste.
Éligible à	La durée, en secondes, avant que AWA ne considère l'ensemble d'agents suivant pour l'affectation.
Groupes	Groupes éligibles pour l'affectation. ○ Cliquez sur l'icône de et sélectionnez les groupes d'agents dans le pool d'affectation éligible. ○ Cliquez sur l'icône (icône pour la verrouiller.

5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer le pool éligible ou **Mettre à jour** en cas de modification d'un pool d'affectation éligible.
   La table Files d'attente [awa_queues] est mise à jour avec le groupe d'affectation éligible.

Remarque :
Pour un nouveau canal de service, vous devez d'abord créer une nouvelle règle d'affectation, puis créer un canal de service .

Configurer des KPI pour le canal de service

Configurez des indicateurs clés de performance (KPI) dans les canaux de service de vos équipes pour suivre leur travail en cours et leurs performances en temps réel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les rapports de gestion des canaux qui sont configurés par défaut avec Optimisation des effectifs pour le service client ou créez un rapport KPI qui vous importe le plus. Les indicateurs clés de performance aident les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Passer en revue les performances en temps réel, car l'équipe travaille activement sur les tâches entre les canaux et les files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et explorer les performances des agents, de l'équipe et des résultats individuels.
- Explorer toutes les files d'attente et surveiller les tickets, les interactions et les tâches en cours.
- Accéder aux agents de support pour obtenir de l'aide sur les éléments de travail demandés en utilisant les messages privés de la messagerie instantanée ou ajouter des notes de travail à une tâche.
- Affiner les données dans le tableau de bord à l'aide du filtre interactif Groupe d'affectation sans modifier les rapports. Pour plus d'informations, voir Filtres interactifs .

Les scores des KPI sont automatiquement actualisés toutes les cinq secondes. Toutefois, vous pouvez modifier l'intervalle d'actualisation en ajoutant la *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* propriété ou en choisissant de ne pas actualiser automatiquement à l'aide de la *sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable* propriété. De plus, les cartes des canaux de service s'actualisent automatiquement après 2 minutes, tel que configuré dans la *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* propriété système, mais vous pouvez également les actualiser manuellement en cliquant sur l'icône Actualiser ( ).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Channel Management** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter des KPI.
3. Dans l'onglet **Rapports**, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   Vous devez ajouter la liste connexe Rapports si vous ne voyez pas l'onglet **Rapports**.

4. Sélectionnez et ajoutez les rapports de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation des effectifs pour le service client.

   Remarque :
   passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI explicitement applicable à vos équipes, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Rapports** > **Créer**.

   b. Renseignez les détails.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un rapport de score unique .

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le rapport KPI est créé.

   d. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Cliquez sur **Filtre Groupes de Channel Management**.

f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis cliquez sur **Nouveau**.
La page Référence de filtre interactif - Filtre Groupes de Channel Management s'affiche.

g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI.
Pour plus d'informations, voir Créer un filtre interactif de champ de référence .

h. Cliquez sur **Envoyer**.

i. Répétez les étapes 1 à 4 pour que chaque rapport KPI soit ajouté au canal de service.

- Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
- Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Résultats
Les KPI sont ajoutés au canal de service et s'affichent dans la page Canaux. Les cinq premiers KPI dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans les cartes des canaux de service.

Configurer des KPI pour les files d'attente

Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) pour les files d'attente afin de suivre le travail entrant par catégorie dans un canal de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Procédure

1. Pour ajouter des KPI à une file d'attente, effectuez l'une des actions suivantes.

2. Dans l'onglet **Rapports**, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   Vous devez ajouter la liste connexe Rapports si vous ne voyez pas l'onglet **Rapports**.

3. Ajoutez les rapports de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation des effectifs pour le service client.

   Remarque :
   examinez la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants applicables au canal de service qui vous importe le plus.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI explicitement applicable à vos équipes, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Rapports** > **Créer**.

   b. Renseignez les détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Créer un rapport de score unique .

c. Cliquez sur **Enregistrer**.
Le rapport KPI est créé.

d. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.

e. Cliquez sur **Filtre Files d'attente de Channel Management**.

f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis cliquez sur **Nouveau**.
La page Référence de filtre interactif - Filtre Files d'attente de Channel Management s'affiche.

g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI.
Pour plus d'informations, voir Créer un filtre interactif de champ de référence .

h. Cliquez sur **Envoyer**.

i. Répétez les étapes 1 à 4 pour que chaque rapport KPI soit ajouté à la file d'attente.

Résultats

Les indicateurs clés de performance sont ajoutés à la file d'attente et s'affichent dans l'onglet **Toutes les files d'attente** de la page Canaux. Par défaut, les scores des KPI sont automatiquement actualisés toutes les cinq secondes. Toutefois, vous pouvez modifier l'intervalle d'actualisation en ajoutant la propriété sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds.

Configurer des KPI pour les agents

Configurez des indicateurs clés de performance (KPI) dans les canaux de service pour vos agents afin de suivre leur travail en cours et leur performance en temps réel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des indicateurs clés de performance aux canaux pour aider les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Consulter la performance en temps réel des agents qui travaillent activement sur les tâches dans différents canaux et files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et examiner la performance des agents et les résultats individuels.

Les scores des KPI sont automatiquement actualisés toutes les 30 secondes. Toutefois, vous pouvez modifier l'intervalle d'actualisation en ajoutant la `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` propriété. De plus, les cartes des canaux de service s'actualisent automatiquement après 2 minutes, tel que configuré dans la `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds` propriété système, mais vous pouvez également les actualiser manuellement en cliquant sur l'icône Actualiser ( ).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Channel Management** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter des KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur la liste connexe Rapports d'agent.
4. Ajoutez les rapports d'agent de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation des effectifs pour le service client.

   Remarque :
   passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI explicitement applicable à vos équipes, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Rapports** > **Créer**.

   b. Renseignez les détails.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un rapport de score unique .

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le rapport KPI est créé.

   d. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.

   e. Cliquez sur **Filtre Agent de Channel Management**.

   f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis cliquez sur **Nouveau**.
   La page Référence de filtre interactif - Filtre Agent de Channel Management s'affiche.

   g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI.
   Pour plus d'informations, voir Créer un filtre interactif de champ de référence .

   h. Cliquez sur **Envoyer**.

   i. Répétez les étapes 1 à 4 pour que chaque rapport KPI soit ajouté au canal de service.

   - Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
   - Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Résultats
Les KPI configurés dans le canal de service s'affichent dans la section Travail actuel de la page Vue d'ensemble de l'agent. Pour en savoir plus, reportez-vous à Suivre et analyser la performance des agents.

Configurer des listes de superviseurs pour le canal de service

Configurez les listes de superviseurs dans un canal de service pour afficher la liste des éléments de travail actifs dans les différents canaux de service et files d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une vue de base de données qui définit les jointures de tables est utilisée pour générer des rapports pour une liste de superviseurs. Par exemple, vous pouvez créer une vue de base de données qui peut joindre la table Ticket aux tables Interaction et Mesures. Lorsque vous utilisez cette vue de base de données et que vous créez une liste de superviseurs pour signaler les éléments de travail actifs, vous pouvez inclure des champs de l'une de ces trois tables. Pour plus d'informations, voir Vues de base de données .

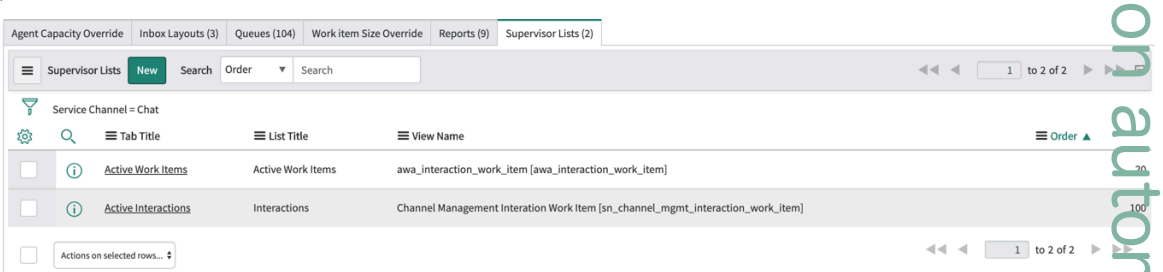
Remarque :
vous pouvez configurer trois listes de superviseurs pour chaque canal de service. les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Channel Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Channel Management** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service auquel vous souhaitez ajouter une liste de superviseurs.
3. Cliquez sur l'onglet **Listes de superviseurs**.

   Remarque :
   Vous devez ajouter la liste connexe Rapports si vous ne voyez pas l'onglet **Listes de superviseurs** .

4. Cliquez sur **Nouveau**.



5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des listes de superviseurs

Champ	Description
Titre de liste	Le nom d'affichage de la liste.
Titre de l'onglet	Titre de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail du gestionnaire.
Canal de service	Canal de service dans lequel la liste s'affiche.
Nom de vue	Vue de base de données pour le canal de service.
Ordre	Numéro qui affiche l'ordre. **Remarque :** les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Channel Management.

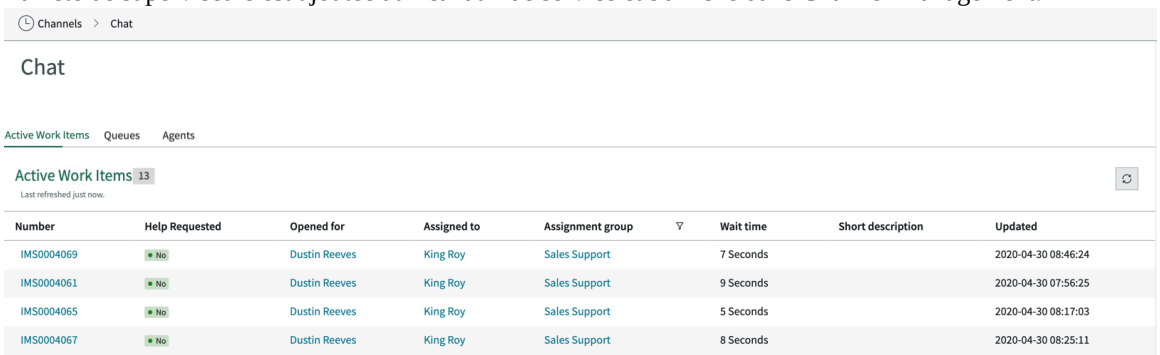
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La liste de superviseurs est ajoutée aux canaux de service et s'affiche dans Channel Management.



Utiliser des points d'extension pour configurer l'ordre de tri

Utilisez des points d'extension scriptés pour configurer l'ordre de tri des colonnes dans les listes Tous les agents et Toutes les files d'attente de Channel Management.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le point d'extension *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* et créez une implémentation pour configurer le mécanisme de tri pour les listes Tous les agents et Toutes les files d'attente dans Channel Management. Vous pouvez créer plusieurs implémentations. Toutefois, l'implémentation dont le numéro d'ordre est le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Cliquez sur **Créer une implémentation** dans les liens connexes pour créer votre script de point d'extension du mécanisme de tri.
5. Ajoutez ou modifiez les colonnes et les directions de tri dans la section vardata.

```
    /*
        This method is used to define the default sort order for Agents list in 'Channel & Queue Management' module in
Manager workspace. Please specify the columns and direction of sort in appropriate format.
        Eg: var data = [{
                column: 'can_take_work',
                direction: 'DESC'
            }, {
                column: 'presence_state',
                direction: 'ASC'
            }, {
                column: 'utilization',
                direction: 'ASC'
            }];
    */
    getDefaultSortOrderForAgentsList: function(){
        var data =[];
        return data;
    },
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le mécanisme de tri est appliqué aux colonnes définies dans les listes Toutes les files d'attente et Tous les agents dans Channel Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
La colonne État de présence avec **ASC** en tant que direction de tri dans le script d'extension affiche les enregistrements État de présence dans un ordre croissant dans la liste Tous les agents. Pour en savoir plus, reportez-vous à Suivre et analyser la performance des agents.

Configurer les colonnes de la liste All Agents (Tous les agents)

Utilisez des points d'extension scriptés pour configurer les colonnes de la liste All Agents for Channel Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le point d'extension *sn_channel_mgmt.AgentListColumns* pour modifier l'implémentation actuelle afin de configurer les colonnes de la liste All Agents (Tous les agents) dans Channel Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez *sn_channel_mgmt.AgentListColumns*.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Cliquez sur **AgentListColumnsOOBImpl** dans la liste connexe pour configurer les colonnes de Tous les agents.
5. Ajoutez ou modifiez les colonnes de la section getColumns .

Example

```
    * {Object}:  object containing the following properties:
    *   columns - list of columns for 'Agents' List. Each column has the following properties
            label: Column Label
            internalType: Internal type of a column
            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
            active: Used to show/hide a column (default: active)
            table: Table name for columns with internal type as reference
            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
            isSortable: used to enable/disable sorting
            isFilterable: used to enable/disable filtering
    *   rows - data for all the defined columns against each <Agent, Service Channel>
    */
    getColumns: function(agentIds, channelIds) {
        var rows = {};
        var columns = {};

        return {
            "columns": columns,
            "rows": rows
        };
    },

    type: 'AgentListColumns'
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les colonnes de la liste Toutes les files d'attente

Utilisez des points d'extension scriptés pour configurer les colonnes de la liste Toutes les files d'attente pour Channel Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le point d'extension *sn_channel_mgmt.QueueListColumns* pour modifier l'implémentation actuelle afin de configurer les colonnes de la liste Toutes les files d'attente dans Channel Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez *sn_channel_mgmt.QueueListColumns*.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Cliquez sur **QueueListColumnsOOBImpl** dans la liste connexe pour configurer les colonnes de Tous les agents.
5. Ajoutez ou modifiez les colonnes de la section `getColumns` .

Example

```
13    * {Object}:  object containing the following properties:
14    *   columns - list of columns for 'Queues' List. Each column has the following properties
15            label: Column Label
16            internalType: Internal type of a column
17            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
18            active: Used to show/hide a column (default: active)
19            table: Table name for columns with internal type as reference
20            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
21            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
22            isSortable: used to enable/disable sorting
23            isFilterable: used to enable/disable filtering
24    *   rows - data for all the defined columns against each queue
25    */
26
27    getColumns: function(queueIds, queueGroups) {
28        var rows = {};
29        var columns = {};
30        return {
31            "columns": columns,
32            "rows": rows
33        };
34    },
35
36    type: 'QueueListColumns'
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Planifier un rapport quotidien

Générez et distribuez un rapport planifié quotidien qui résume la performance de travail de l'agent par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche planifiée *Send Daily Agents Report* exécute l'événement *sn_channel_mgmt.agents_report*, qui déclenche ensuite la notification *Daily Agents Report*. Ensuite, la notification *Daily Agents Report* exécute un script d'e-mail *daily_agents_reports* pour envoyer un e-mail à tous les gestionnaires. Pour modifier le rapport existant, modifiez le script d'e-mail *daily_agents_reports*.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et cliquez sur **Envoyer le rapport d'agents quotidien**.
   Le formulaire *Send Daily Agents Report* du script planifié s'affiche.
3. Cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. Dans le champ **Exécuter**, assurez-vous que l'option **Quotidien** est sélectionnée.
   Par défaut, le script envoie quotidiennement le rapport de synthèse du travail des agents aux gestionnaires.
6. Sélectionnez le **fuseau horaire**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour la tâche planifiée ou **Exécuter maintenant** pour exécuter le script planifié immédiatement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Tous les gestionnaires et les gestionnaires supplémentaires des équipes reçoivent une notification par e-mail qui résume les performances de leurs agents.

Configurer la planification dans Optimisation des effectifs pour le service client

Gérez des événements à l'aide du calendrier d'équipe. Créez différents types de catégories d'événement. Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser les types d'événements.

Configurer les catégories d'événement pour Manager Workspace

Ajoutez une catégorie d'événement. Créez ou mettez à jour des configurations de champ pour les événements. Vous pouvez également indiquer si une catégorie d'événement doit être exclue lorsque la couverture d'équipe des agents est calculée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Les configurations de catégorie d'événement suivantes sont disponibles par défaut :

- Travail
- Réunion
- Formation
- Congé
- Pause

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Ordonnancement** > **Catégories des événements**.
2. Dans la liste **Catégories d'événement**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la catégorie d'événement.
4. Si vous souhaitez exclure cette catégorie d'événement pour le calcul de la couverture de l'agent, cochez la case **Exclure de la couverture**.
5. Dans la boîte de dialogue **Configuration du champ d'événement**, modifiez la configuration suivante si nécessaire :

Remarque :
vous pouvez supprimer toutes les propriétés qui ne s'appliquent pas à un type d'événement.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,    //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,    //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
            {
               "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
               "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         },
         "edit": {                  //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         }
      }
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des types d'événement pour les afficher sur le calendrier d'équipe

Créez plusieurs événements à partir de la même catégorie et ajoutez-les au calendrier de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Ordonnancement** > **Configuration d'événement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ de formulaire de configuration d'événement

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le type d'événement.
Ordre de priorité	Priorité du type d'événement que vous souhaitez exclure de la couverture. Plus le nombre est élevé, plus la priorité est élevée. Par exemple, imaginons que vous assistez à un événement de travail pendant quatre heures sur la même journée. Vous avez marqué cette fenêtre de temps comme étant un type d'événement Congé et Réunion. Si l'ordre de priorité du congé est supérieur, l'application exclut ce type d'événement de la couverture.
Couleur	Couleur qui identifie ce type d'événement dans le calendrier de l'équipe.
Actif	Option qui, lorsqu'elle est activée, affiche le type d'événement sur le calendrier.
Catégorie	Type d'événement, par exemple, Réunion, Pause ou Congé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Une fois qu'un type d'événement est affecté à une équipe, ce type d'événement ne peut pas être supprimé.

Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité

Configurez les propriétés de respect du calendrier pour calculer le respect et la conformité de vos agents afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les paramètres de seuil pour le respect et la conformité indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Respect du calendrier** > **Paramètres**
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de propriétés du respect du calendrier

Champ	Description
Activer le respect du calendrier	Calcul et informations sur le respect du calendrier par les agents.
Seuil d'enregistrement anticipé de l'équipe planifiée (en minutes)	Heure à définir pour un enregistrement anticipé. Ce temps est la durée acceptable pour qu'un agent intègre son équipe de travail avant l'heure réelle de l'équipe de travail. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'horaire d'une équipe de travail d'un agent est de 08h00 à 17h00 et que l'agent pointe à 07h00, le seuil offre une flexibilité et l'agent n'est pas considéré comme un agent qui ne respecte pas le calendrier.
Pourcentage pour le seuil de respect du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage à définir pour un seuil de respect. Les agents qui ne sont pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier.
Seuil inférieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil inférieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 80 %.
Seuil supérieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil supérieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 120 %.
Seuil par défaut pour la génération d'événements de pointage au départ (en minutes)	Seuil par défaut pour générer un événement automatique de pointage à la sortie si un agent oublie de pointer en sortie. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 08h00 à 17h00 et que l'agent ne pointe pas à sa sortie à 17h00, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Planification dans Optimisation des effectifs pour le service client

Suivre le respect du calendrier par vos agents

Analyser le respect et la conformité à partir du récapitulatif du temps de travail

Modifier les formules de respect au calendrier et de conformité en utilisant des points d'extension

Configurez et modifiez le respect du calendrier, ainsi que les formules et propriétés de conformité à l'aide de points d'extension scriptés afin de pouvoir les personnaliser pour votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le point d'extension `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt` et créez une implémentation pour configurer les formules. Vous pouvez créer plusieurs implémentations. Cependant, l'implémentation avec le numéro d'ordre le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Pour créer votre script de points d'extension, cliquez sur **Créer une implémentation** dans les liens connexes.
5. Modifiez les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité dans les méthodes getAdherencePercentage et getConformancePercentage.

```
var ScheduleAdherenceExtPtImp = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPtImp.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage = ((plannedTime - timeNotWorked) / (plannedTime + availableNonPlannedTime)) * 100;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage = (totalTimeWorked / plannedTime) * 100;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPtImp'
};
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les calculs du respect du calendrier et de la conformité sont basés sur les formules dans l'implémentation.

Points d'extension du type d'événement dans Optimisation des effectifs pour le service client

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts pour les catégories d'événement telles que Réunion, Congé ou Temps de travail.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation des effectifs pour le service client, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension `sn_shift_planning.EventManager`.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour les types d'événement

Nom du point d'extension	Description
`sn_shift_planning.EventManager`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique pour les catégories d'événement que vous créez.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour créer des événements tels que les demandes de réunion, de formation et de congés. Par exemple, pour les implémentations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de point d'extension, consultez les instances d'extension suivantes dans la liste connexe Implémentations :

Scripts d'extension pour la création d'événements

Catégorie	Script d'extension
Réunion	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Formation	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Congé	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Travail	`AgentScheduleWorkEventManager`

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Synchroniser le calendrier de l'équipe avec Microsoft Outlook

Les gestionnaires et les agents peuvent synchroniser leurs calendriers et événements avec Microsoft Outlook.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez activer cette fonctionnalité en installant Microsoft le spoke Exchange Online. Consultez Set up .

Remarque :
Assurez-vous d'accorder les autorisations Graph API suivantes pour la Microsoft Outlook synchronisation avec le calendrier de l'équipe.

Autorisations Graph API

Autorisation	Type
Calendars.ReadWrite	Délégué
Calendars.ReadWrite.Shared	Délégué
Calendars.ReadWrite	Demande

Après avoir installé Microsoft Exchange Online Spoke, définissez la `sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync` propriété système sur `vrai` dans la table Propriétés système [sys_properties]. Ajoutez les ID d'e-mail que vous souhaitez synchroniser dans la table Utilisateur [sys_user].

Configurer Teams Optimisation des effectifs pour le service client

Organisez vos équipes en groupes d'affectation et créez des rapports pour ces groupes afin d'obtenir une visibilité sur la performance de l'équipe.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des KPI ainsi que des KPI enfants. Les KPI enfants s'affichent lorsque vous analysez les KPI de niveau supérieur. Par exemple, les KPI de tickets fermés ont des tickets P1, des tickets P2 en tant que KPI enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des groupes de KPI pour surveiller la performance de l'équipe

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) avec les KPI qui comptent le plus pour vos équipes. Lorsque vous associez vos groupes de KPI à des groupes d'affectation, vous pouvez surveiller la performance de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les indicateurs clés de performance associés à vos groupes d'affectation de KPI sont planifiés pour collecter quotidiennement des données. Les indicateurs des KPI doivent être répartis comme suit :

- Groupes d'affectation
- Affecté à

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Performances de l'équipe** > **Groupes KPI**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   d. Dans le menu **Type**, sélectionnez **Équipes**.
   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

      Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq KPI à un groupe de KPI. Pour en savoir plus sur les KPI et le calcul des agrégats, consultez la vidéo de présentation dans la section Exemple d'équipe.

2. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe **KPI**, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **KPI** , sélectionnez l'indicateur clé de performance à appliquer pour ce groupe.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Ajoutez des groupes d'affectation de KPI au groupe de KPI.

   Remarque :

   - Vous pouvez associer un groupe d'affectation de KPI à un seul type de KPI.
   - Vous pouvez ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe d'affectation.
   - Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe de KPI en tant que groupe d'affectation principal pour cet utilisateur.

   a. Dans l'onglet **Groupes d'affectation**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Déplacez les groupes d'affectation souhaités de la collection vers la liste Groupes d'affectation.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des gestionnaires à un groupe d'affectation de KPI

Affectez un ou plusieurs gestionnaires à chaque groupe d'affectation de KPI afin qu'ils aient une visibilité sur le groupe et qu'ils surveillent la performance de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe d'affectation primaire en sélectionnant le groupe dans l'enregistrement utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Performances de l'équipe** > **Gestionnaires supplémentaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Gestionnaire**, sélectionnez un gestionnaire que vous souhaitez ajouter à ce groupe d'affectation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Analyser les tendances de performances pour vos équipes.

Configurer Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client

Gérez les compétences des agents et évaluez la qualité des tâches effectuées. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents. Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe.

Configurer un indicateur à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client

Ajoutez une propriété système pour afficher l'indicateur souhaité dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation des effectifs for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l'espace de travail configurable d'Optimisation de la main d'œuvre pour CS.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remplacez l'indicateur existant par n'importe quel indicateur Analyse des performances ayant les répartitions Affecté à et Groupe d'affectation à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez sys_properties.list.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ du formulaire Propriétés système

Champ	Valeur
Nom	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Application	Coaching
Type	chaîne
Valeur	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} où <name> correspond au nom de l'indicateur que vous souhaitez afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching et <sys id> correspond à l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'indicateur. Exemple : ○ Nom : % d'incidents P1 résolus lors du premier appel ○ ID système : 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Rôles de lecture	sn_coaching.coach

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'indicateur configuré remplace l'indicateur existant dans l'onglet Vue d'ensemble de l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Configurer la prédiction de compétences dans Optimisation des effectifs pour le service client

Collectez des données de compétences basées sur les compétences que des agents ont utilisées pour la résolution de tickets. Utilisez l'apprentissage supervisé pour recommander ces compétences de sorte que les agents résolvent des tickets ouverts similaires. Vous pouvez également trouver des modèles dans les différentes utilisations des compétences pour la résolution des tickets et utiliser l'apprentissage non supervisé pour recommander des compétences pour les agents.

Avant de commencer

Configurez les compétences. Pour plus d'informations, voir Gestion des compétences .

Intelligence prédictive doit être installé et configuré sur votre instance pour former les modèles. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .

Activez le module d'extension de l'application Recommandation de compétences (com.snc.sre) pour utiliser l'intelligence prédictive pour recommander des compétences.

Rôle requis : sn_sre.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
2. Exécutez les modèles de définition de solution tels que `Recommend similar skills for cases` ou `Recommend skills from similar cases` pour former les solutions supervisées et non supervisées. Pour en savoir plus sur la formation d'une solution, consultez Créer et former une solution de similarité .
3. Exécutez la tâche planifiée `Start skill prediction` tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les tickets ou les agents.
   Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. Lorsque vous l'activez, la tâche s'exécute quotidiennement à 1h00 du matin sur tous les tickets résolus le jour précédent. La tâche ajoute ensuite les compétences à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill].

Remarque :
Les compétences recommandées apparaissent une fois que le nombre d'enregistrements dans la table [sn_sre_task_predicted_skill] dépasse la valeur définie dans la Composants installés avec Optimisation des effectifs pour le service client [sn_sre. user_predicted_skill_threshold].

Utiliser des points d'extension pour la prédiction de compétences

Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser la prédiction de compétences pour les tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée.

Notez que le point d'extension Recommandation de compétences est inclus dans le module d'extension Recommandation de compétences (com.snc.sre).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension client**.
2. Dans la liste des points d'extension, sélectionnez **Recommandation de compétences** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Créez une nouvelle implémentation de recommandation de compétences ou modifiez-en une existante.
   - Pour créer une nouvelle implémentation de recommandation de compétences, cliquez sur **Créer une implémentation**.
   - Pour modifier une implémentation existante, à partir de la liste connexe Implémentations, sélectionnez une classe.
4. Modifiez le script selon les besoins.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un menu Liste à afficher dans l'onglet Apprentissage dans Optimisation des effectifs pour le service client

Ajoutez une liste ou des catégories de liste pour modifier le menu Liste pour Coaching avec Apprentissage dans l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation des effectifs for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l'espace de travail configurable d'Optimisation de la main d'œuvre pour CS.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Apprentissage**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_ux_list_menu_config.list`.
2. Cliquez sur **Enregistrement de la liste d'apprentissage** .
3. Sous Catégorie de liste UX, cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ de formulaire de la liste d'apprentissage

Champ	Valeur
Titre	Saisissez le nom de la catégorie de liste.
Description	Entrez une description brève de la catégorie de liste.
Commande	Entrez une valeur pour définir la position de la catégorie de liste dans la liste actuelle.
Actif	Cochez cette case pour afficher la catégorie de liste.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Sous Listes UX, cliquez sur **Nouveau** pour créer des listes dans cette catégorie de liste.
7. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ de formulaire Listes UX

Champ	Valeur
Titre	Entrez le nom de la liste.
Table	Sélectionnez la table des données que vous souhaitez afficher dans la liste.
Configuration	Sélectionnez **la liste d'apprentissage**.
Colonnes	Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher pour la table.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégrer Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers

Connectez votre instance ServiceNow à des sites d'apprentissage tiers pour extraire du contenu d'apprentissage vers votre référentiel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation des effectifs for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, voir Activer l'espace de travail configurable d'Optimisation de la main d'œuvre pour CS.

Rôle requis : learning_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Applications permettant d'intégrer des sites d'apprentissage tiers

L'activation du module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) active les applications suivantes à partir de ServiceNow Store :

- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise
- Spoke Cornerstone
- Spoke Pluralsight
- Spoke Udemy

Procédure

1. Créez la source d'intégration pour chacun de vos systèmes tiers.

Remarque :
Les intégrations Cornerstone, Pluralsight et Udemy sont disponibles par défaut.

a. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Source**

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la source d'intégration, par exemple, Pluralsight.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

e. Dans la liste connexe Services d'intégration qui s'affiche, cliquez sur **Nouveau**.

f. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champ du formulaire Service d'intégration

Champ	Description
Nom	Nom du service d'intégration, par exemple, Pluralsight.
Tables de jeux d'importation	Liste des tables intermédiaires qui stockent des enregistrements du système tiers. **Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service d'extraction programmé est sélectionné dans le champ **Type de service** .
Flux	Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises.
Actif	Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation.
Demande	Application qui inclut l'enregistrement du service d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Source	Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation.
Type de service	Option pour indiquer le type de service **Pull programmé** ou **Push à la demande**.
Politique des nouveaux essais	Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la dernière transmission. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement lorsqu'un service push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service** .

g. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Intégrez votre instance ServiceNow à vos comptes sources d'apprentissage tiers.
Les enregistrements du contenu tiers sont transférés vers votre instance ServiceNow à l'aide de l'appel d'API. Pour réussir cet appel d'API, procédez comme suit :
   a. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
   b. Pour chacune des propriétés suivantes, définissez la valeur sur **1638400** :
      - com.glide.transform.json.max-partial-length
      - com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

   Pour en savoir plus sur ces propriétés système, consultez Propriétés système de Coaching avec Apprentissage.
3. Activez les flux de planification pour intégrer du contenu d'apprentissage tiers.
   a. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**
   b. Dans la section **Flux**, sélectionnez chacun des flux suivants et cliquez sur **Activer** :
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Cornerstone
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Pluralsight
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Udemy
   c. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)**
   d. Sélectionnez chacune des sources d'apprentissage tierces et définissez le champ **Actif** sur **true**.

   Les flux de planification s'exécutent automatiquement sur une base planifiée afin de synchroniser le contenu d'apprentissage tiers dans votre instance ServiceNow.
4. Après avoir configuré les sources d'intégration tierces, vous pouvez actualiser l'ensemble du contenu tiers ou synchroniser les services nouveaux et mis à jour dans votre ServiceNow instance.
   - Pour actualiser l'ensemble du contenu, définissez la propriété *full_pull* sur **true**.

     Remarque : Nous vous recommandons d'actualiser régulièrement l'ensemble du contenu.
   - Pour synchroniser les services nouveaux et mis à jour, définissez la propriété *full_pull* sur **false**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ouvrez n'importe quelle source d'intégration pour laquelle vous souhaitez obtenir du contenu.

b. Cliquez sur **Exécuter la tâche**.

Le cadre de travail des intégrations transfère les cours d'apprentissage tiers correspondants vers la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content] de votre instance ServiceNow.

Lors de la synchronisation des services nouveaux et mis à jour, le contenu est renseigné comme décrit dans la table.

Cours d'apprentissage tiers

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
Udemy	○ Cours ○ Activité utilisateur
Cornerstone	○ Utilisateurs ○ Cours ○ Activité utilisateur
Pluralsight	○ Cours ○ Progression du cours, par exemple en pourcentage

Que faire ensuite

Ajouter des cours externes à Coaching avec Apprentissage

Sources d'intégration de contenu externe

Lorsque vous intégrez Coaching avec Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight et Udemy est automatiquement créé dans Framework d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble de propriétés et de services d'intégration prédéfinis.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Framework d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Cornerstone.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Cornerstone OnDemand. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de l'application Cornerstore OnDemand. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **true**, tous les utilisateurs actifs et les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand sont transférés vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **false**, les utilisateurs modifiés, les transcriptions modifiées et les cours mis à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand (suite)

Champ	Description
	jour sont transférés du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow. • **url_prefix** : préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution. • **pull_offset_hours** : durée, en heures, calculée à partir de la dernière opération réussie pour l'exécution de la synchronisation suivante. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services interagissent avec l'application Cornerstone Ondemand pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Course assign service** (Service d'affectation de cours) : affecte un cours à un employé dans l'application Cornerstone Ondemand. • **Synchroniser les utilisateurs** : mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'identifiants basés sur des adresses e-mail. **Remarque :** Si vous souhaitez utiliser un champ user_id ou user_name pour le mappage des utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow. • **Activité utilisateur** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Framework d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Pluralsight.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Pluralsight.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight (suite)

Champ	Description
	• **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de Pluralsight. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage mis à jour est transférée de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Pluralsight pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow. • **Progression des cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Framework d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Udemy
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Udemy. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers ServiceNow. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Udemy vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'Udemy vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy (suite)

Champ	Description
	5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Udemy pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • Transférer les cours : transfère les cours d'apprentissage d'Udemy vers ServiceNow. • Pull user activity (Transférer l'activité utilisateur) : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'Udemy vers ServiceNow.

Configurer la prévision de la demande dans Optimisation des effectifs pour le service client

Configurez les données que vous souhaitez collecter, modifiez les paramètres de prévision et étalonnez les ajustements manuels à l'aide de la prévision de la demande.

Configurer la collecte de données pour prévoir la demande de ressources

Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les tickets, les interactions ou toute table pour prévoir le nombre d'agents nécessaires pour vos besoins en personnel.

Avant de commencer
Vous devez avoir activé le module d'extension MetricBase [com.snc.clotho] pour utiliser Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour le service client. Pour en savoir plus, consultez Demander le produit MetricBase .

Remarque :

- Lorsque vous modifiez les paramètres de prévision ou la formule de conversion des ressources, les nouvelles valeurs de prévision des ressources ne seront pas prises en compte dans le calendrier de l'équipe tant que la tâche planifiée **Prévoir des ressources pour l'avenir** ne sera pas exécutée. Votre administrateur peut exécuter la tâche planifiée sur demande pour afficher les changements dans le calendrier de l'équipe.
- Une fois la tâche de **collecte de données** historiques exécutée pour des définitions de collecte de données spécifiques, la colonne **Sont les données historiques collectées** dans la table Configurations de prévision [sn_agent_forecast_configuration] est définie sur **vrai**. Par conséquent, la collecte de données historiques ne s'exécutera pas même si vous ajoutez des données pour des dates passées à partir du back-end. Les données historiques sont stockées pendant 1 098 jours pour les prévisions définies à l'intervalle quotidien. Au-delà de trois ans, les données historiques sont nettoyées et ne peuvent pas être enregistrées.

Rôle requis : sn_agent_forecast.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation des effectifs pour le service client** > **Prévision de la demande**.
2. Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les agents prévisionnels afin de résoudre les tickets.
   a. Cliquez sur **Définitions des collectes de données**.

      Consultez la table Configuration des prévisions dans la planification pour découvrir la liste des configurations disponibles par défaut.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de prévision de collecte.
Type	Le type de définition de la collecte de données est défini sur **Collecte** par défaut et collecte les données à l'aide d'une tâche planifiée.
Table	Table utilisée pour la collecte des données. Dans la liste, effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour collecter les données pour les tickets de prévision, sélectionnez **Tickets**. ▪ Pour collecter des données pour les interactions de prévision, sélectionnez **Interactions**.
Condition	Conditions que vous pouvez définir afin de capturer les données dont vous avez besoin.
Champ de date	Données que vous pouvez ajouter à la prévision pour le futur.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.
   e. Créez un index pour la table que vous avez créée à l'aide du champ de date et des conditions que vous avez ajoutées à la table. Pour en savoir plus sur la création d'un index de table, consultez Créer un index de table .
3. Ajoutez des paramètres à définir dans la formule pour calculer le nombre d'agents par heure dans une journée.
   a. Cliquez sur **Paramètres de formule**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le paramètre.
   c. Effectuez l'une des actions suivantes :
      ▪ Si vous devez ajouter une valeur à calculer pour la formule, saisissez la valeur dans le champ **Valeur**.
      ▪ Si vous souhaitez utiliser l'API de la carte de score Performance Analytics ou une API personnalisée, cliquez sur **Avancé** et ajoutez le script.

   Les paramètres de prévision Temps de travail moyen sur des tickets et Temps de travail moyen sur des conversations instantanées fournis par défaut sont des exemples de la façon dont vous pouvez utiliser des scripts pour ajouter les paramètres. Pour obtenir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la liste des paramètres fournis par défaut, consultez les paramètres de prévision dans la planification.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Configurez la formule de conversion de ressource.

a. Cliquez sur **Formule de conversion de ressource**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Instructions
Nom	Nom de la configuration de prévision des ressources.
Type	Le type est défini sur **Formule de conversion de ressource**.
Formule	Formule pour calculer le nombre prévu d'agents dont vous avez besoin. Dans la section Liens connexes, procédez comme suit : ▪ Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez la configuration de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. ▪ Cliquez sur Parcourir la configuration des prévisions, sélectionnez le paramètre de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** **FC** fait référence à la configuration de la prévision et **FP** fait référence au paramètre de prévision.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Associez un groupe d'affectation à la formule de conversion de ressource.
Vous pouvez affecter une configuration de prévision à plusieurs groupes d'affectation, mais un groupe d'affectation ne peut avoir qu'une seule configuration de prévision.

a. Cliquez sur **Configurations de prévision des groupes**.

b. Cliquez sur **Nouveau** et procédez comme suit :

- Dans le champ **Groupe d'affectation**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez associer une configuration de prévision.
- Dans le champ **Configuration des prévisions**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez une **formule de conversion de ressource**.

Que faire ensuite

Exécutez la tâche planifiée `Collect historical data for demand forecast data collection definitions`. Pour plus d'informations, consultez Planifier des tâches pour la prévision de la demande.

Information associée

Utiliser Demand Forecast

Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Configurez et modifiez les paramètres de prévision pour observer le comportement de la prévision lorsque vous variez la durée de la période, les périodes de prévision ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'algorithme. Vous pouvez afficher la prévision modifiée sur la visualisation des séries chronologiques à des intervalles de 15, 30 et 60 minutes et à intervalles quotidiens.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_csm_wfo_workspa.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir les dates de début et de fin pour lesquelles vous souhaitez créer les données de prévision. La date de début est toujours la date actuelle. La date de fin est calculée en fonction de la durée de la période et des périodes de prévision. Les périodes de prévision sont représentées en jours ou en heures. Par exemple, si la période est de 1 jour et que la période de prévision est de 30 jours, la date de fin est de 30 jours (incluant le jour actuel).
Pour des intervalles de 15, 30 et 60 minutes, les gestionnaires peuvent générer des prévisions jusqu'à 28 jours. Pour l'intervalle quotidien, les gestionnaires peuvent générer des prévisions jusqu'à 365 jours.

Les résultats de la prévision sont affichés avec les données historiques afin que l'utilisateur puisse comparer les modèles de données historiques avec la prévision. Les données historiques des 14 jours précédant la date actuelle s'affichent avec des prévisions toutes les 15, 30 et 60 minutes. Les données historiques de quatre semaines à la date précédente s'afficheront avec des prévisions des intervalles quotidiens. Vous pouvez personnaliser et configurer les données historiques à afficher à l'aide des *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart* propriétés et système.

La prévision publiée n'est prise en compte dans le calendrier de l'équipe que lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez afficher les données des séries chronologiques.
   Vous pouvez visualiser chacun des paramètres de prévision créés pour le modèle de prévision.
5. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ).
6. Cliquez sur le signe plus (+).
7. Configurez le paramètre de prévision.
   a. Dans la liste **Unité de durée des périodes**, sélectionnez l'unité pour la durée de la période de prévision.
   b. Dans le champ Durée de la **période** , entrez la durée de la période de prévision.
   c. Dans le champ **Périodes de prévision**, saisissez le nombre de saisons, qui correspond à la longueur de la période, pour laquelle vous souhaitez faire une prévision.
   d. Dans le champ **Intervalle** , sélectionnez Intervalles de 15, 30 et 60 minutes ou la valeur Intervalle quotidien de la période de prévision.
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La prévision est créée à l'état **Brouillon**. La prévision est calculée et affichée dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser la prévision avec les nouveaux paramètres de prévision avant de la publier.

8. Pour prévisualiser une prévision avant de la publier, cliquez sur **Aperçu**.
   La prévision est calculée à l'aide de l'algorithme et des paramètres configurés dans le paramètre de prévision. Lorsque vous créez un ajustement manuel pour prédire les ressources futures, Demand Forecast superpose l'ajustement dans le graphique des séries chronologiques.

9. Publier les paramètres de prévision.
   a. Pour publier un nouveau paramètre de prévision, cliquez sur **Enregistrer**, puis cliquez sur **Publier**.
   b. Pour publier un paramètre de prévision actif, cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous ne pouvez avoir qu'une seule prévision à l'état **Publié**, qui est utilisée pour calculer les ressources.

Lorsque le paramètre de prévision est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- La tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** s'exécute quotidiennement et utilise les paramètres de prévision publiés pour calculer la prévision de l'agent. Le calcul utilise la formule de conversion de ressource pour calculer les données de prévision à partir du point en cours. Vous pouvez afficher les ressources mises à jour dans le calendrier de l'équipe.
- Tous les autres paramètres de prévision qui ont été créés seront non publiés et inactifs.

Que faire ensuite

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Ajustez manuellement les prévisions pour les affiner et obtenir plus de précision. Créez l'ajustement pour une période spécifiée et analysez l'impact sur votre prévision.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_csm_wfo_workspa.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires peuvent ajuster manuellement les prévisions pour des intervalles de 15, 30 et 60 minutes et un intervalle quotidien. Les gestionnaires peuvent générer des prévisions à l'aide d'ajustements manuels à intervalles quotidiens et afficher les ajustements à un niveau plus granulaire pour cette même période, à des intervalles de 15, 30 et 60 minutes.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez effectuer un ajustement manuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels ( ).
6. Effectuez un ajustement manuel.
   a. Cliquez sur le signe plus (+).
   b. Renseignez les champs suivants.

Champ de formulaire Ajustement manuel

Nom de champ	Description
Nom	Nom unique de l'ajustement manuel.
Date/heure de début	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit commencer.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit s'arrêter.
Unité d'ajustement	Unité de l'ajustement manuel. Valeurs disponibles : ▪ Pourcentage : pourcentage de la valeur d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre de tickets et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 % du nombre de tickets par rapport aux données de prévision. ▪ Nombre : nombre de valeurs d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre de tickets et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 tickets par rapport aux données de prévision.
Valeur d'ajustement	Valeur numérique pour laquelle vous souhaitez ajuster la prévision. La valeur est appliquée à chaque groupe de la table Groupes [sys_user_groups]. La visualisation de l'ajustement manuel sur le graphique des séries chronologiques affiche les données de vos groupes. Supposons par exemple que la valeur est 15 et que l'unité est numéro. Si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux groupes ont 2 agents chacun avant de faire la superposition manuelle, lorsque vous saisissez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit : ▪ Deux agents pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux agents pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34. Si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux ont un volume (par exemple : Tickets/Messageries instantanées) de 2 avant d'effectuer la superposition manuelle, lorsque vous saisissez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	▪ Deux tickets/chats pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux tickets/chats pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'ajustement manuel est créé à l'état **Brouillon**. L'ajustement manuel est calculé et s'affiche sous forme de ligne verte dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser ou mettre à jour la prévision avec cet ajustement manuel avant de la publier.

7. Publiez l'ajustement manuel.

a. Cliquez sur l'ajustement manuel enregistré que vous souhaitez utiliser pour la prévision des ressources.

b. Cliquez sur **Publier**. L'état passe à **Prêt pour publication**.
Lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée, elle calcule la prévision, vérifie les ajustements manuels, applique ces valeurs le cas échéant, et passe la prévision à l'état **Publié**.

Remarque :

- Lorsque vous annulez la publication d'une prévision, elle passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez supprimer une prévision qui est à l'état **Brouillon**.
- Si vous souhaitez mettre fin à un ajustement manuel une fois qu'il a commencé et avant sa date de fin, vous pouvez cliquer sur **Terminer maintenant**.
  La prévision ne sera plus utilisée dans la formule de conversion de ressource.

Lorsque l'ajustement manuel est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- Les valeurs ajustées sont utilisées dans la formule de conversion de ressource et dans la prévision de demande affichée sur le calendrier.
- Toutes les autres configurations d'ajustement manuel qui ont été créées ne sont pas publiées et passent à l'état **Brouillon**.

Migrer vers la prévision en 15 minutes

Migrez vers la prévision de la demande sur 15 minutes qui permet aux gestionnaires d'afficher leurs prévisions de dotation en personnel d'agent toutes les 15 minutes sur le calendrier de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À partir de la Tokyo version, la fonctionnalité de prévision par défaut est la prévision de 15 minutes. Les clients existants peuvent migrer de la prévision de 60 minutes à la prévision de 15 minutes en procédant comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Définissez la valeur de la `sn_agent_forecast.forecast_interval` propriété système sur 15.
   a. Définissez le périmètre de l'application sur Agent Forecast à l'aide du sélecteur d'application .
   b. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation, puis ouvrez la `sn_agent_forecast.forecast_interval` propriété.
   c. Dans le champ **Valeur** , saisissez 15.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Désactivez les définitions de données de démonstration existantes.
   a. Accédez à la **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre** > **Prévision de la demande** > **Définitions de collecte de données**.
   b. Définissez la valeur **Active** des **définitions de démonstration des tickets affectés** et de l'interaction **de messagerie instantanée créée** sur **faux**.
3. Créez des définitions de collecte de données, des paramètres de formule et une configuration de prévision de groupe.

   Pour en savoir plus, consultez Configurer la collecte de données pour prévoir la demande de ressources.
4. Exécutez la tâche sur demande pour collecter les `Collect historical data` données historiques toutes les 15 minutes.
   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
   b. Recherchez-le `Collect historical data` et sélectionnez-le.
   c. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
5. Exécutez la tâche planifiée pour la prévision de dotation en personnel qui peut être affichée sur le calendrier de l'équipe `Forecast resources for future` .
   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
   b. Recherchez-le `Forecast resources for future` et sélectionnez-le.
   c. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Configurer Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour le service client

Personnalisez une carte de planificateur de travail existante en fonction de vos besoins. Vous pouvez également créer votre propre carte de configuration de travail et votre propre carte de planificateur de travail et les associer afin que les gestionnaires puissent afficher les cartes dans leur file d'attente de travail.

Personnaliser une carte Planificateur de travail à l'aide de Next Experience Générateur d'IU

Personnalisez les composants de carte Planificateur de travail, par exemple en ajoutant un champ supplémentaire ou en modifiant la couleur ou l'ordre d'un champ, afin de les afficher dans la file d'attente Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez dupliquer une variante d'élément de travail existante telle qu'un incident, un problème ou une demande de changement et la personnaliser en fonction de vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.
5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Contenu** et accédez à **Corps (Flex)** > **File d'attente de travail (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Fenêtre d'affichage 1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) en regard d'une carte, par exemple **Incident par défaut**, que vous souhaitez configurer.
9. Pour dupliquer la variante sélectionnée, dans la section **Variantes** du volet gauche, placez le pointeur de la souris sur la variante que vous souhaitez dupliquer, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Dupliquer**.
10. Placez le pointeur de la souris sur la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
11. Dans le champ **Ordre**, définissez l'ordre sur la valeur la plus faible afin que cette variante s'affiche dans Manager Workspace.

    Conseil :
    vous ne pouvez afficher qu'une seule variante pour un type d'élément de travail.

12. Cliquez sur **Enregistrer**.
13. Personnalisez la variante que vous avez créée à l'aide de l'une des tâches ou étapes répertoriées dans Créer une carte Planificateur de travail à l'aide du Next Experience Générateur d'IU.

Example:

Si vous souhaitez effectuer cette configuration dans la carte Planificateur de travail	Consultez
Ajouter des champs	Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail et reportez-vous aux étapes de script de la page **Transformer l'élément de travail en cardProps**.
Ajouter un avatar	Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Information associée

Créer une page dans Générateur d'IU

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une configuration de travail

Créez une configuration de travail pour un élément de travail. Ajoutez des filtres qui affichent les informations clés que le gestionnaire souhaite analyser. Cette configuration de travail détermine le mode d'affichage des éléments de travail sur le calendrier Planificateur de travail dans Manager Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_work_sched.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planificateur de travail** > **Configurations de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de travail.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez créer la configuration de travail. La table Ticket est disponible par défaut pour créer des configurations de travail.
Champ de description	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour décrire l'élément de travail.
Champ affecté à	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un agent à l'élément de travail.
Champ Groupe d'affectation	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un groupe à l'élément de travail.
Champ de date de début	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de début de l'élément de travail.
Champ de date de fin	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de fin de l'élément de travail.
Couleur par défaut	Couleur préférée pour afficher la carte d'élément de travail dans Manager Workspace.
Chemin de l'application UX	Chemin où la mise en page de la carte est définie pour ce type d'élément de travail. Le chemin s'affiche dans la liste des expériences Générateur d'IU. Ce chemin d'application UX détermine la mise en page de la carte d'élément de travail. Par défaut, il est défini sur **Carte par défaut**, qui affiche les champs suivants : ○ Champ Description ○ Champ Affecté à ○ Champ Groupe d'affectation ○ Champ de date de début ○ Champ de date de fin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous avez besoin de champs supplémentaires, vous devez les ajouter dans le champ **Champs supplémentaires**. Pour en savoir plus sur la définition d'une mise en page de carte, consultez Créer une carte Planificateur de travail à l'aide de Générateur d'IU .
Ordre	Ordre d'affichage de l'élément de travail.
Champs supplémentaires	**Important :** si vous avez besoin de champs supplémentaires dans la table sélectionnée que vous souhaitez afficher dans la carte d'élément de travail de Manager Workspace, vous devez les ajouter dans ce champ.
Règle de correspondance	Sélectionnez une règle de correspondance pour la configuration de travail.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.
5. Créez un filtre de configuration de travail.
   a. Dans la liste connexe **Filtres de configuration de travail**, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom unique au filtre.
   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire pour ajouter la table sélectionnée.
   d. Ajoutez les conditions souhaitées pour le filtre de configuration de travail.
   Pour en savoir plus sur l'ajout de conditions, consultez Créateur de conditions .
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une carte Planificateur de travail à l'aide du Next Experience Générateur d'IU

Créez une carte de planificateur de travail et ajoutez les composants que vous souhaitez afficher en fonction de vos besoins dans l'application Planificateur de travail de Manager Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.
5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Contenu** et accédez à **Corps (Flex)** > **File d'attente de travail (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Fenêtre d'affichage 1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez **+Ajouter** et donnez un nom à la carte.
   Le champ **Chemin** est automatiquement renseigné.
9. Sélectionnez **Créer**.
   Une nouvelle carte est créée.

> **Important :**
> après avoir créé la carte de planificateur de travail, vous devez sélectionner le nom de cette carte dans le champ **Chemin de l'application UX** dans la configuration de travail que vous avez créée. Pour en savoir plus sur la définition d'une configuration de travail, consultez Configurer une configuration de travail .

10. Sélectionnez **Terminé**.
    Suivez les étapes répertoriées dans chacune des rubriques ci-dessous dans la séquence donnée pour personnaliser le Planificateur de travail.

Information associée

Créer une page dans Générateur d'IU

Créer un paramètre d'état de client pour Planificateur de travail

Ajoutez des valeurs de paramètre d'état de client personnalisées pour ajouter des propriétés aux composants de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Sélectionnez l'icône État du client ( ).
2. Dans la section Paramètres de l'état du client, cliquez sur **+Ajouter**.
3. Créez le paramètre d'état de client.
   a. Dans le champ **Nom**, saisissez *cardProps*.
   b. Dans le menu **Type**, sélectionnez *JSON*.
   c. Dans le champ **Valeur initiale**, sélectionnez **Modifier**.
   d. Dans l'écran contextuel **Valeur initiale**, saisissez le code suivant :

```
{
  "tagline": {},
  "heading": {},
  "dropdowns": [],
  "content": [],
  "assignedTo": null,
  "aria": {}
}
```

   e. Sélectionnez **Appliquer**.

Voici une démonstration sur la façon de créer des paramètres d'état de client. Créer des paramètres d'état de client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Créer des scripts de page pour le planificateur de travail

Information associée

Créer et lier un paramètre d'état de client à un composant

Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail

Ajoutez des scripts de page personnalisés pour le Planificateur de travail afin de mettre à jour l'état du client via des événements ou de mettre à jour l'objet de transformation workItem en propriétés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les scripts de page *`Handle card clicked`* et *`Handle card action clicked`* pour gérer les événements générés lorsque vous cliquez sur la carte et ses actions.

Ajoutez le script de page *`Transform workItem to cardProps`* pour transformer l'objet *`workItem`* dans la file d'attente de travail en propriétés pour les composants de carte.

Remarque :
Si vous avez personnalisé une carte de planificateur de travail , vous pouvez procéder comme suit pour ajouter des scripts clients.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Scripts clients ( ).
2. Créez le script de page *`Handle card clicked`*.
   a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.
   b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card clicked`*.
   c. Dans la section **Includes de script**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Créez le script de page *`Handle card action clicked`*.
   a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.
   b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card action clicked`*.
   c. Dans la section **Includes de script**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Créez le script de page **Transform workItem to cardProps** (Transformer l'élément de travail en cardProps) et joignez l'include de script *`WorkSchedulerUIBCardUtils`*.

   a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

   b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Transform workItem to cardProp`*.

   c. Dans l'éditeur de script, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
   }];
   // Create cardProps
   const cardProps = {};
   cardProps.tagline = {
      label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
   };
   cardProps.heading = {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
  };
  cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
    ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
    : [];
  cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
  cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
  cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
  api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Pour personnaliser l'affichage des champs, consultez la rubrique https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment créer des scripts de page pour le Planificateur de travail. Créer des scripts de page

Que faire ensuite

Définir la propriété workItem dans la configuration de page du planificateur de travail

Information associée

Définir des scripts clients et les lier aux composants

Définir la propriété workItem dans la configuration de la configuration de page Planificateur de travail

Ajoutez la propriété *`workItem`* à la configuration de page Planificateur de travail pour recevoir l'objet *`workItem`* fourni par la file d'attente de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Config.**.
2. Dans la section **Propriétés**, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la fenêtre contextuelle **Modifier les propriétés**, sélectionnez **+Ajouter**.
4. Dans le champ **Nom de la propriété**, saisissez *`workItem`*.
5. Dans le menu **Type**, sélectionnez *`JSON`*.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La propriété *`workItem`* est créée.
8. Placez le pointeur de la souris sur la propriété *`workItem`* et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques ( ).
9. Dans le champ *`workItem`*, saisissez *`@state.workItem`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment définir la propriété workItem dans la configuration de page Planificateur de travail. Définir la propriété de l'élément de travail dans la configuration de page du planificateur de travail

Que faire ensuite

Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail

Ajoutez les mappages d'événements requis pour les interactions de carte et pour la transformation des propriétés de carte aux configurations de page dans le Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Événements**.
2. Joignez *`Transform workItem to cardProps`* à l'événement **Page prête**.
   a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *`Transform workItem to cardProps`*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
3. Joignez *`Transform workItem to cardProps`* à l'événement **Page prête**.
   a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *`Transform workItem to cardProps`*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
4. Joignez *`Transform workItem to cardProps`* à l'événement **Les propriétés de la page ont changé**.
   a. Dans le menu **Les propriétés de la page ont changé**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *`Transform workItem to cardProps`*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Joignez les événements *`CARD_CLICKED`* et *`CARD_CLICKED (Work item cards)`*.
   L'écran contextuel **Créer un événement** s'affiche.

Cette démonstration explique comment définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail. Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Information associée

Événements dans Générateur d'IU

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les composants de conteneur pour le Planificateur de travail

Présentez des informations dans un format intuitif à l'aide du composant Conteneur de base de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur de base de la carte**.
3. Dans l'onglet **Config.**, définissez les propriétés Interaction et ARIA.
   - Dans le menu **Interaction**, sélectionnez `Click`.
   - Dans la section Accessibilité, sélectionnez l'icône de liaison des données dynamiques .
   - Dans la liste **Propriétés ARIA**, sélectionnez `@state.cardProps.aria`.
4. Sélectionnez l'onglet **Événements**.
5. Dans le menu **Carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   L'écran contextuel Aperçu du gestionnaire d'événements s'affiche.
6. Dans la section **Scripts**, sélectionnez `Handle card clicked`.
7. Sélectionnez **Ajouter**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer des composants de conteneur dans Planificateur de travail. Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Information associée

Composants de conteneur dans Générateur d'IU

Configurer un composant d'en-tête de carte Planificateur de travail

Personnalisez le composant d'en-tête Planificateur de travail pour afficher le titre en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **En-tête de base de carte**.
   Le conteneur sélectionné s'affiche dans le volet droit.
3. Configurez le composant d'en-tête.
   a. Dans l'onglet **Config.**, placez le pointeur de la souris sur la section **Listes déroulantes** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   b. Dans le menu **Listes déroulantes**, sélectionnez `@state.cardProps.dropdowns`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Placez le pointeur de la souris sur la section **En-tête** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .

d. Dans le menu **En-tête**, sélectionnez `@state.cardProps.heading`.

e. Placez le pointeur de la souris sur la section **Ligne de base** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .

4. Ajoutez **Action des actions de carte sélectionnée** à l'événement **Action d'en-tête de carte sélectionnée**.

a. Sélectionnez l'onglet **Événements**.

b. Dans la section **Action d'en-tête de carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.

c. Dans le menu **Ligne de base**, sélectionnez `@state.cardProps.tagline`.

d. Dans l'écran contextuel **Aperçu du gestionnaire d'événements**, dans la section **Scripts**, sélectionnez **Gérer l'action de carte sélectionnée**.

e. Cliquez sur **Ajouter**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un en-tête de carte Planificateur de travail.
Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Information associée

Composants d'en-tête dans Générateur d'IU

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail

Ajoutez les champs d'élément de travail d'affichage `Label value stacked` dans la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu** , accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **en-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, sélectionnez **Valeur d'étiquette empilée**.
5. Dans le volet droit, sélectionnez l'onglet **Config.** et configurez la taille, l'alignement et les éléments.

a. Dans le menu Alignement, sélectionnez `Horizontal-equal`.

b. Dans le menu Taille, sélectionnez **Petite**.

c. Placez le curseur de la souris sur **Éléments** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .

d. Dans le menu **Éléments**, saisissez `@state.cardProps.content`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Dans le champ **Largeur minimale de l'élément**, saisissez `75 px`.

f. Activez les options **Renvoyer à la ligne automatiquement** et **Tronqué**.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail. Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'avatar pour le planificateur de travail

Information associée

Gérer le style visuel des expériences du générateur d'IU

Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Utilisez le composant *`Container`* pour ajouter un avatar et le nom d'utilisateur du délégataire de l'élément de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu** , accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **en-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Valeur d'étiquette empilée** et sélectionnez **Ajouter un composant après**.
5. Configurez le composant.

   a. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur**.

   b. Dans l'onglet **Config.**, procédez comme suit :

      i. Sélectionnez l'icône Modifier la visibilité du composant ( ).

      ii. Placez le pointeur de la souris sur le champ **Masquer le composant** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .

      iii. Dans le champ **Masquer le composant**, saisissez `!@state.cardProps.assignedTo`.

      iv. Dans le menu **Direction**, sélectionnez **Ligne**.

      v. Dans l'onglet **Styles**, dans le champ **Aligner les éléments**, sélectionnez l'icône centre.

      vi. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Pour ajouter le composant Avatar, sélectionnez **Conteneur (Flex)** > **+Ajouter un composant**.
7. Sélectionnez **+Ajouter un composant**.
   L'écran contextuel Composants s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail

Associez la carte de planificateur de travail que vous avez créée à la configuration de travail pour afficher la carte dans la barre latérale Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planificateur de travail** > **Configuration du travail**.
2. Sélectionnez la configuration de travail à laquelle vous souhaitez associer la carte du planificateur de travail.
3. Dans le champ **Chemin de l'application UX**, sélectionnez le nom de la carte du planificateur de travail.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La carte de configuration de travail s'affiche dans Planificateur de travail dans Manager Workspace.

   Pour en savoir plus sur la définition d'une configuration de travail, consultez Configurer une configuration de travail .

   Pour en savoir plus sur la création d'une carte Planificateur de travail, consultez Créer une carte Planificateur de travail à l'aide de Générateur d'IU .

Créer des points d'extension pour le Planificateur de travail

Créez des points d'extension pour personnaliser votre implémentation dans le Planificateur de travail. Par exemple, si vous souhaitez que les membres de votre équipe travaillent sur une tâche sur site, vous pouvez configurer l'emplacement des membres de votre équipe selon les éléments de travail qui leur sont affectés afin qu'ils puissent accéder rapidement aux tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vous devez définir le périmètre de l'application sur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le point d'extension `WorkItemSkillsRecommendationManager` est disponible par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Ouvrez le point d'extension `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
4. Définissez les fonctions selon vos besoins pour personnaliser votre implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

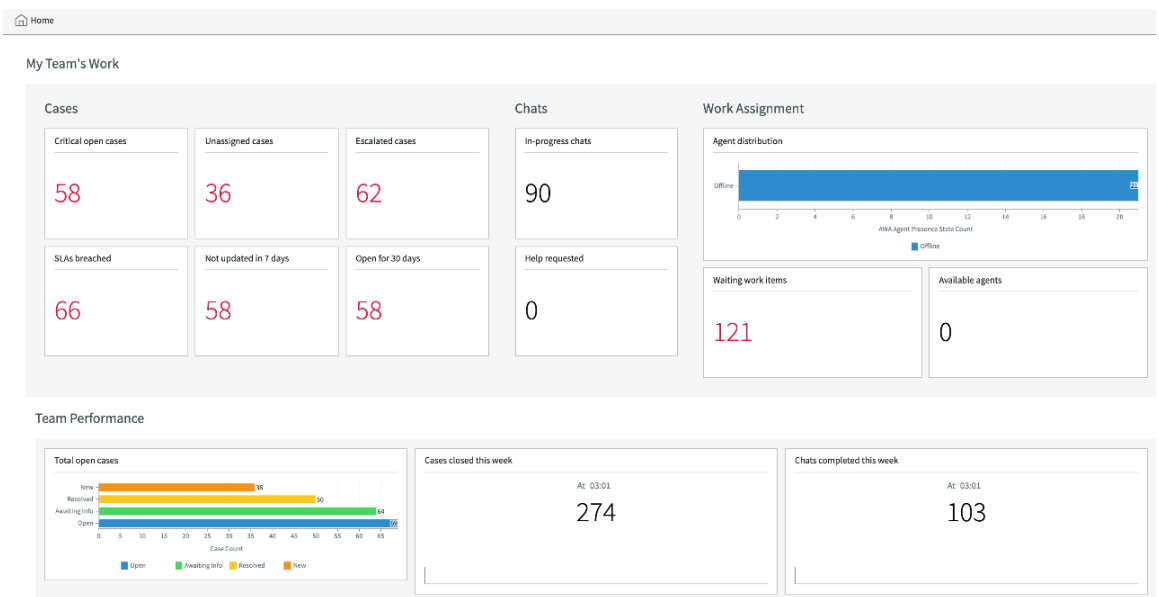
Utiliser Optimisation des effectifs pour le service client

Améliorez la qualité et l'efficacité de vos équipes en utilisant les options de gestion des canaux, la planification intelligente, la structure de l'équipe et les scores uniques actualisés en temps réel. Surveillez les conversations instantanées et aidez les agents à traiter les tickets. Évaluez la qualité des tâches effectuées, recommandez des compétences pour les agents et formez-les pour remédier aux lacunes en matière de compétences.

Page de destination de Manager Workspace héritée Optimisation des effectifs pour le service client

Surveillez les performances de travail et d'organisation de vos équipes à l'aide de Optimisation des effectifs pour le service client.

Onglet Accueil



Utilisateur final et rôles

Objectifs et rôles de l'utilisateur

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez : • analyser les tickets sur lesquels votre équipe travaille actuellement ou les tickets qui n'ont pas encore été affectés ; • surveiller les tickets avec des SLA rompus, escaladés ou ceux qui n'ont pas été ouverts depuis 30 jours ; • suivre les tâches, les conversations instantanées et les affectations de travail de l'équipe pour analyser la performance de l'ensemble de votre organisation.	sn_mgr_workspace.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Surveillez le travail de votre agent lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports à surveiller et accédez aux tickets à traiter.

Indicateurs

Tickets fermés

Nombre de tickets fermés.

Conversations instantanées terminées

Nombre de conversations instantanées terminées.

Répartitions

Groupe d'affectation.

Visualisations des données

KPI de l'onglet Accueil

Titre	Type	Description
Tickets ouverts par état	Score unique	Nombre de tickets ouverts en fonction de l'état tels que Nouveau, En attente, Mis en file d'attente, Travail en cours et Acceptation en attente.
Tickets critiques ouverts	Score unique	Tickets à priorité absolue.
Tickets non affectés	Score unique	Tickets non affectés à des agents.
Tickets escaladés	Score unique	Tickets escaladés vers d'autres agents.
SLA violé	Score unique	Tickets qui n'ont pas respecté l'accord sur les niveaux de service de votre entreprise.
Tickets ouverts non mis à jour pendant 7 jours	Score unique	Tickets non mis à jour au cours des 7 derniers jours.
Tickets ouverts depuis plus de 30 jours	Score unique	Tickets à l'état Ouvert depuis 30 jours.
Conversations instantanées en cours	Score unique	Nombre de conversations instantanées en cours avec des agents.
Interactions d'appel à l'aide	Score unique	Nombre d'éléments de travail ayant demandé de l'aide au gestionnaire
Distribution d'agent par état de présence	Barre horizontale	État actuel des agents distribués sur les affectations de travail (Disponible, Déjeuner et Hors connexion).
Éléments de travail en attente	Score unique	Nombre d'éléments de travail à l'état En attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI de l'onglet Accueil (suite)

Titre	Type	Description
Agents disponibles	Score unique	Nombre d'agents disponibles.
Nombre total de tickets ouverts	Barre horizontale	Nombre de tickets classés par état, tels que Nouveau, Résolu, En attente d'infos et Ouvert.

Page de destination de Optimisation des effectifs pour le service client Manager Workspace

Surveillez les performances de travail et d'organisation de vos équipes à l'aide de Optimisation des effectifs pour le service client.

Onglet Accueil

Page de destination de Manager Workspace

Utilisateur final et rôles

Objectifs et rôles de l'utilisateur

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez : • Agissez en cas d'alertes demandant de l'aide, de tâches de formation en retard et de demandes de congés de l'équipe. • Examinez les mesures de satisfaction des clients (CSAT) pour évaluer les performances de votre équipe. • Surveillez les tickets en cours et les volumes d'interaction pour vérifier l'efficacité du suivi de la progression. • Évaluez la disponibilité, la productivité et les compétences clés des agents afin d'optimiser l'allocation des ressources et de prendre en charge une formation ciblée.	sn_mgr_workspace.manager

Cas d'utilisation

Surveillez le travail de votre agent en début de journée, agissez sur les alertes urgentes, évaluez les domaines de performance clés, examinez les tâches en cours et évaluez les performances de chaque agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données

KPI de l'onglet Accueil

Titre	Type	Description
Aide requise	Carte d'alerte	Notifications d'assistance nécessaire.
Apprentissages en retard	Carte d'alerte	Éléments de formation en retard.
Demandes de congés	Carte d'alerte	Demandes de congés des agents.
Demandes d'échange d'équipe	Carte d'alerte	Demandes d'échange d'équipe par les agents.
CSAT (dernière heure)	Jauge	Score de satisfaction du client.
Niveau de service d'interaction (dernière heure)	Score unique	Respect du délai de réponse cible.
Délai d'attente moyen (dernière 1 heure)	Score unique	Durée moyenne d'attente des clients pour une réponse.
Volume par canal	Graphique linéaire	Analyse de la charge de travail sur différents canaux de communication.
État du travail du jour	Anneau	État actuel des tâches et des responsabilités.
Tickets P1 ouverts	Liste de tables	Liste des tickets hautement prioritaires qui nécessitent une attention immédiate.
États de présence de l'agent	Anneau	Disponibilité actuelle des agents.
Utilisation moyenne de l'agent	Histogramme	Efficacité avec laquelle le temps des agents est utilisé.
Compétences principales en 24 heures	Histogramme	Points forts des compétences d'agent en demande.
Performance de l'équipe	Liste de présentation	Évaluation de l'efficacité de chaque agent à l'aide de mesures clés telles que l'adhésion et le CSAT.

Traduction automatique

Channel Management dans Optimisation des effectifs pour le service client

Utilisez Channel Management pour suivre la performance en temps réel du travail effectué par les membres de votre équipe via l'affichage des canaux et des files d'attente. Vous pouvez également explorer des tickets et des conversations instantanées spécifiques, et collaborer avec les membres de votre équipe pour obtenir de meilleurs résultats.

Utiliser Channel Management dans Optimisation des effectifs pour le service client

Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés à l'aide de canaux. Utilisez l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que le travail approprié est transmis à l'agent adéquat. Passez en revue les performances en temps réel à mesure que votre équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux. Lorsque vous constatez des escalades, vous pouvez aider vos agents à résoudre des problèmes sans que le demandeur en soit conscient.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillez le travail en cours et suivez la performance des agents de vos équipes sous votre responsabilité directe et d'autres équipes que vous gérez. Les éléments de travail sont alloués à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez.

Consultez la performance en temps réel à mesure que votre équipe travaille activement sur les tâches dans différents canaux dans les sections suivantes.

- La section **Vue d'ensemble** affiche les indicateurs clés de performance (KPI) les plus importants pour chacun des canaux de services sous la forme de cartes. Les KPI s'affichent selon l'ordre de configuration dans les canaux de service. Les scores de KPI sont des informations en temps réel et sont automatiquement actualisés à intervalles réguliers de 5 secondes ou en fonction de l'intervalle configuré dans la `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` propriété système. En outre, les cartes Canal de service s'actualisent automatiquement au bout de 2 minutes, comme configuré dans la `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds` propriété système, ou vous pouvez les actualiser manuellement en cliquant sur l'icône Actualiser (icône 
- Le filtre **Groupe d'affectation** affine les rapports sur toutes les pages des canaux et des files d'attente selon les groupes sélectionnés. Ce filtre interactif basé sur la configuration du groupe d'affectation vous permet de sélectionner le groupe d'affectation sur lequel vous souhaitez affiner les données directement à partir du tableau de bord. Vous pouvez désactiver le filtre interactif **Groupe d'affectation** à l'aide de la `sn_channel_mgmt.filter_config.enable` propriété système.
- L'onglet **Travail en file d'attente** affiche les interactions de travail actives effectuées dans chaque canal de service et file d'attente.
- L'onglet **Toutes les files d'attente** affiche la liste des éléments de travail à partir de l'acheminement basé sur la file d'attente. Vous pouvez accéder aux files d'attente spécifiques et consulter les interactions actives, les éléments de travail et les agents. Suivez la performance en temps réel de vos équipes à l'aide des rapports d'indicateurs clés de performance dans les canaux de service et les files d'attente. Répondez aux demandes de support entrantes en changeant les files d'attente selon les priorités.
- L'onglet **Tous les agents** affiche le travail en cours de vos agents, les états de présence, les canaux, la charge de travail et la capacité ouverte. Vous pouvez accéder à des agents spécifiques pour afficher le profil, les tâches en cours, l'historique d'état de présence et remplacer la capacité du canal de l'agent en question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Toutes les listes affichent des informations en temps réel et sont automatiquement actualisées à intervalles réguliers de 30 secondes ou en fonction de l'intervalle défini dans la *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* propriété système. Vous pouvez également actualiser manuellement les cartes Canal de service en cliquant sur l'icône Actualiser (icône
- Les listes **Toutes les files d'attente** et **Tous les agents** proposent un mécanisme de tri et de filtrage par défaut qui vous permet d'afficher les enregistrements des champs sélectionnés en fonction d'un ordre de tri par défaut. Cliquez sur un en-tête de colonne pour basculer entre l'ordre croissant et décroissant. L'ordre de tri devient la configuration par défaut lorsque vous quittez la page. L'administrateur peut personnaliser l'ordre de tri par défaut en créant une implémentation à l'aide des points d'extension. Pour en savoir plus, reportez-vous à Utiliser les points d'extension pour configurer l'ordre de tri.
- Vous recevez également une notification par e-mail du résumé de travail de vos agents à la fin de chaque jour si un rapport planifié est configuré.

Aider les agents en rejoignant leurs conversations instantanées avec les utilisateurs finaux.

Aidez les agents en temps réel en rejoignant leur conversation de messagerie instantanée et collaborez sur n'importe quel enregistrement en vous connectant instantanément aux bonnes personnes pour obtenir une résolution plus rapide.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez les interactions de messagerie instantanée de travail en cours et vérifiez si l'un des agents a défini le marqueur **Aide demandée** sur **Oui**. Vous pouvez ouvrir l'enregistrement d'interaction et afficher tous les messages échangés entre l'utilisateur final et l'agent, obtenir le contexte et choisir de rejoindre la conversation en envoyant des messages privés ou en rejoignant la conversation en public.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur le score de l'indicateur **Aide demandée** sur la page de destination.
   - Cliquez sur l'icône Canaux (sélectionnez une file d'attente, puis cliquez sur l'onglet **Interactions actives** .
   - Dans la page **Listes** , cliquez sur **Surveillance des conversations** > **Aide requise**.
3. Cliquez sur l'enregistrement d'interaction pour lequel vous souhaitez rejoindre la conversation.
4. Cliquez sur **Rejoindre la conversation** pour commencer à interagir avec l'agent ou sur **Envoyer un message privé** pour envoyer un message privé uniquement à l'agent.

Résultats

Une conversation instantanée est ouverte.

Suivre et analyser l'intégrité des files d'attente

Surveillez la charge de travail de vos agents et l'état de leurs éléments de travail par rapport à chaque canal de service et file d'attente afin que vous puissiez avoir une idée de l'efficacité du transfert du travail dans la file d'attente et à vos agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez la performance en temps réel de chaque file d'attente au sein de vos canaux de service. Vous pouvez accéder à des files d'attente spécifiques afin de pouvoir consulter les rapports en temps réel, les éléments de travail en attente, les agents disponibles et l'état du travail en cours. Ces informations peuvent vous donner une idée de l'efficacité du transfert du travail dans la file d'attente et à vos agents. Grâce à ces informations, vous pouvez identifier les files d'attente qui se portent bien et les files d'attente où il manque quelques agents. Par exemple, si vous voyez beaucoup d'agents et pas beaucoup de travail, vous pouvez recommander des compétences pour vos agents pour d'autres files d'attente.

Remarque :

- Les enregistrements de la liste s'affichent en fonction de l'ordre de tri par défaut de la colonne. Cliquez sur un en-tête de colonne pour basculer entre l'ordre croissant et décroissant. L'ordre de tri devient la configuration par défaut lorsque vous quittez la page. Par exemple, la colonne **Agents disponibles** est dans l'ordre de tri décroissant par défaut. L'administrateur peut le remplacer par l'ordre croissant en créant une implémentation à l'aide du point d'extension `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les points d'extension pour configurer l'ordre de tri.
- Les enregistrements de la liste s'actualisent toutes les 30 secondes. L'administrateur peut modifier l'intervalle à l'aide de la `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` propriété.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Canaux (icône 
3. Cliquez sur l'onglet **Toutes les files d'attente**.

Enregistrements pour le suivi de la charge de travail et de l'état des agents

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente utilisée pour affecter et acheminer le travail à l'agent. Cliquez ici pour afficher les éléments de travail et les agents associés à la file d'attente.
Canal de service	Nom du canal de service auquel la file d'attente est catégorisée. Cliquez ici pour afficher les éléments de travail et les agents associés au canal.
Éléments de travail en attente	Nombre d'éléments de travail en attente dans la file d'attente.
Délai d'attente moyen	Durée moyenne pendant laquelle les éléments de travail sont en attente d'un agent.
Agents disponibles	Nombre d'agents disponibles.
Agents non disponibles	Nombre d'agents non disponibles.
Éléments de travail affectés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail qui ont été affectés un jour donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Éléments de travail annulés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail qui ont été annulés un jour donné.
Utilisation moyenne de l'agent	Charge de travail/capacité de l'agent en pourcentage. Le pourcentage est calculé à partir des paramètres **Capacité totale** et **Capacité totale utilisée**.
Niveau de service	Nombre d'éléments de travail qui ont été acceptés plus rapidement que le temps d'attente cible de la file d'attente.

Allouer des éléments de travail manuellement aux agents

Allouez des éléments de travail en attente aux agents pour terminer le travail.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Assurez-vous que l'agent possède les compétences, la disponibilité et l'accès appropriés à au moins une file d'attente dans le canal de service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de travail actifs restent dans la file d'attente en attente d'allocation manuelle pour l'une des raisons suivantes :

- L'agent a déjà atteint la capacité maximale.
- Les agents disponibles n'ont pas accepté les éléments de travail alloués.
- Les agents possédant les compétences requises ne sont pas disponibles.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l’icône Canaux (icône 
3. Sélectionnez l'élément de travail en effectuant l'une des actions suivantes.
   La liste des agents disponibles s'affiche avec des détails tels que l'état de présence, la disponibilité, la capacité, les groupes d'affectation (groupes communs entre le gestionnaire et les agents) et les compétences correspondantes.

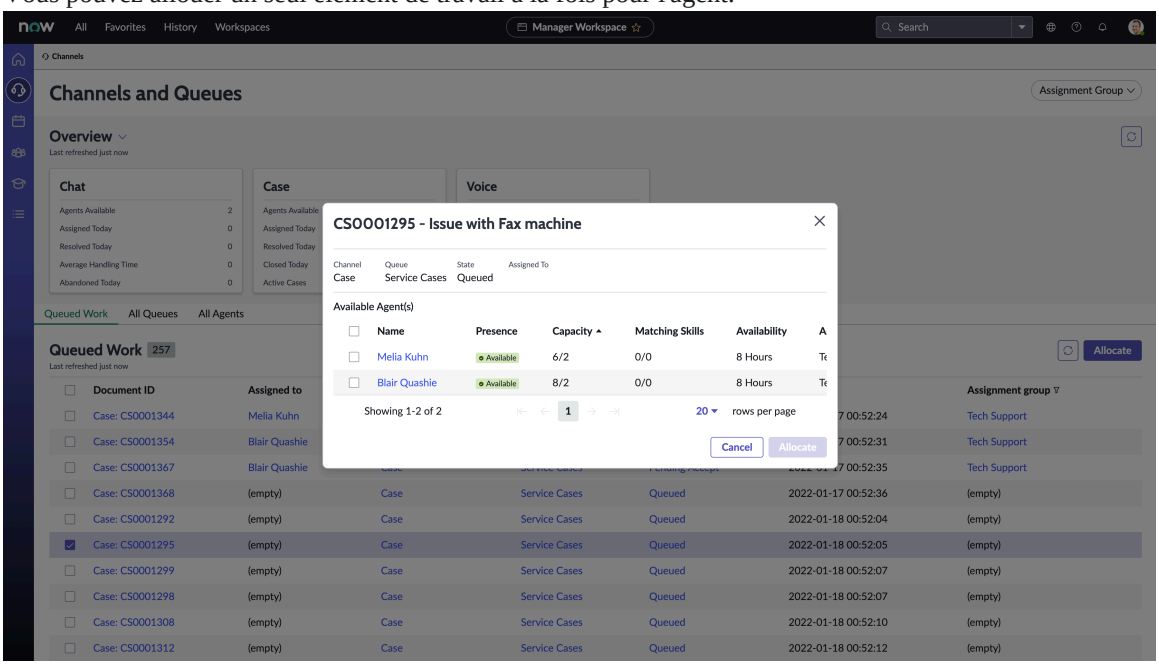
   Remarque :
   les heures de disponibilité correspondent aux heures du service en cours d'un agent, à l'exception du temps de pause. Toutefois, si le service n'a pas démarré, les heures disponibles du service suivant s'affichent.

4. Sélectionnez l'agent à qui vous souhaitez affecter l'élément de travail.
   Par exemple, si la capacité est 0/4, cela signifie que la capacité maximale de l'agent est de quatre éléments de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez allouer un seul élément de travail à la fois pour l'agent.



5. Cliquez sur **Allouer**.
   Un message de confirmation s'affiche indiquant que l'élément de travail est alloué à l'agent sélectionné. Vous pouvez personnaliser le message de confirmation en ajoutant la propriété système [glide.awa.manual_assignment_message] à la table sys_properties.list [sys_properties]. L'agent reçoit une alerte concernant l'élément de travail affecté comme suit :
   - Si l'agent accepte l'élément de travail et que l'état passe de **Acceptation en attente** à **Accepté**. Le champ **Affecté à** est mis à jour avec le nom de l'agent et le KPI pertinent est mis à jour.
   - Si l'agent rejette l'élément de travail, l'état devient **Mis en file d'attente**.
   - Si l'agent n'accepte pas l'élément de travail pendant une longue période, l'état reste **Acceptation en attente**. Vous devez ensuite réallouer l'élément de travail.

Suivre et analyser la performance des agents

Suivez la performance de votre agent dans la vue d'ensemble afin que vous puissiez analyser et vérifier les résultats de cet agent.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affichez tous les agents et leur état en temps réel. Accédez à un agent spécifique pour afficher les détails suivants.

- Informations en temps réel des KPI, comme les tickets actifs, les interactions et autres rejets.
- Remplacer la capacité du canal.
- Disponibilité des agents et historique de leur état de présence.
- Éléments de travail qui sont à l'état **Acceptation en attente**.
- Les interactions qui sont à l'état Nouveau, Travail en cours et En attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tickets à l'état Nouveau, Ouvert et En attente d'infos.
- Ensemble de compétences, calendrier et profil.
- Tâches de formations affectées.
- Détails de l'utilisateur et groupes affectés.

Remarque :

- Les enregistrements de la liste s'affichent en fonction de l'ordre de tri par défaut de la colonne. Cliquez sur un en-tête de colonne pour basculer entre l'ordre croissant et décroissant. L'ordre de tri devient la configuration par défaut lorsque vous quittez la page. Par exemple, la colonne **État de présence** de l'agent est dans l'ordre de tri croissant par défaut. L'administrateur peut le remplacer par l'ordre décroissant en créant une implémentation à l'aide du point d'extension `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`. Pour en savoir plus, reportez-vous à Utiliser les points d'extension pour configurer l'ordre de tri.
- Les enregistrements de la liste s'actualisent toutes les 30 secondes. L'administrateur peut modifier l'intervalle à l'aide de la `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` propriété système.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Canaux (icône 
3. Cliquez sur l'onglet **Tous les agents**.
4. Suivez et analysez la performance des agents.

Champ	Description
Agent	Prénom et nom de l'agent. Cliquez sur le nom de l'agent pour afficher le résumé du profil de l'agent.
Canal de service	Canal de service associé de l'agent. Il indique le type de travail que l'agent disponible peut prendre en charge. Cliquez sur le canal pour afficher la liste des éléments de travail.
Capacité totale	Nombre maximum d'éléments de travail affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). ○ Messagerie instantanée : la valeur par défaut est 4. ○ Incident : la valeur par défaut est 2.
Capacité en cours d'utilisation	Nombre d'éléments de travail en cours. Cliquez sur le score pour afficher le travail en cours d'un agent.
Utilisation	Charge de travail/capacité de l'agent en pourcentage. Le pourcentage est calculé à partir des paramètres **Capacité totale** et **Capacité en cours d'utilisation**.
État de présence	État de présence actuel de l'agent. Par exemple, En ligne ou Hors ligne.
Peut prendre du travail	État de l'agent pour accepter l'élément de travail.
Temps dans l'état	Durée pendant laquelle l'agent est resté dans l'état de présence actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez un agent pour accéder aux détails.
   La page Profil de l'agent s'affiche. La section **Travail actuel** affiche les données des indicateurs clés de performance (KPI) configurés. Pour plus d'informations, consultez Configurer des KPI pour les agents.

Remplacer la capacité du canal pour un agent

Modifiez le nombre d'éléments de travail par défaut qu'un agent peut prendre en charge pour un canal de service.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la capacité de remplacement est valide pendant 12 heures. L'administrateur peut modifier la durée à l'aide de la `sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes` propriété système. La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée. La tâche planifiée Réinitialiser le remplacement de capacité temporaire est exécutée toutes les deux minutes pour vérifier si la capacité remplacée est expirée ou n'est pas valide, et rétablit la valeur précédente. vous pouvez remplacer la capacité du canal pour un seul agent à la fois. Vérifiez si l'agent pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité du canal doit être associé à Affectation de travail avancée et aux canaux requis.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Accédez à la page Profil d'un agent.
   La page Profil de l'agent s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble**.
4. Dans la section **Canaux**, sélectionnez le canal de service pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité.
5. Cliquez sur **Remplacement de capacité**.
   La page **Remplacement de capacité de l'agent** s'affiche.
6. Dans le champ **Remplacer la capacité**, saisissez la nouvelle capacité.
7. Cliquez sur **Appliquer**.

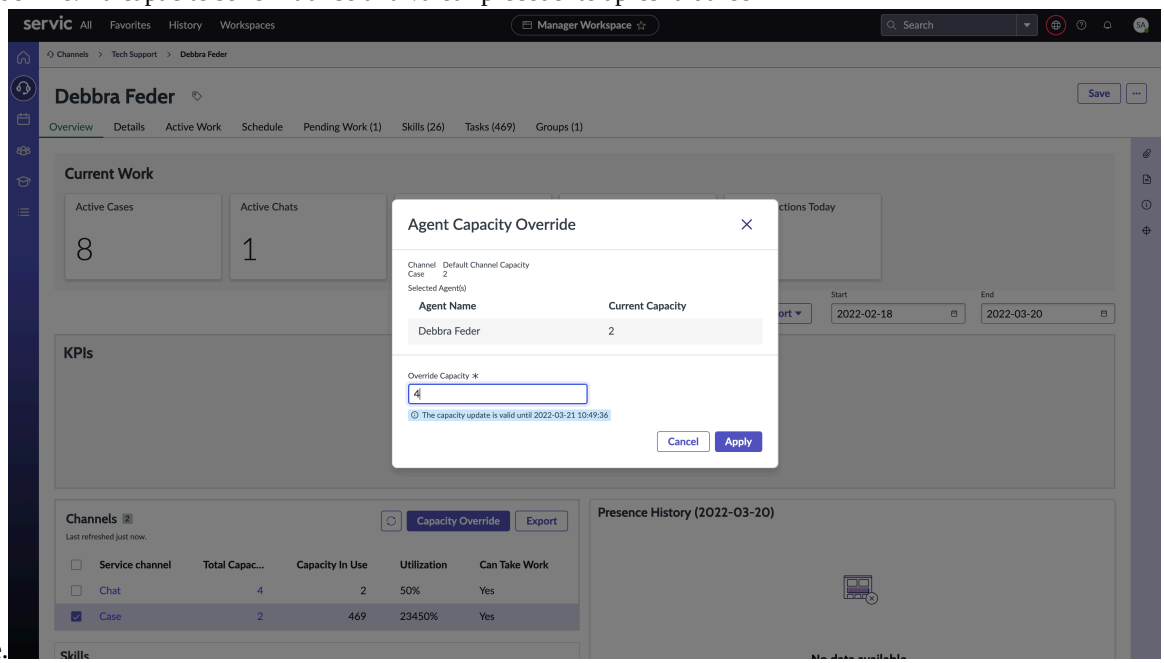
Résultats

L'instantané suivant montre un exemple de remplacement de capacité d'un agent.
Un message s'affiche indiquant que la mise à jour de capacité est valide pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la durée définie. La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée.



Utilisation de Fonctions vocales avec Optimisation des effectifs pour le service client

Utiliser Fonctions vocales pour détourner les tickets de vos agents à l'aide de bots. Vous pouvez enregistrer les interactions téléphoniques lorsque les agents résolvent les problèmes. En outre, vous pouvez surveiller ces interactions pour évaluer et améliorer la qualité des résolutions de tickets.

Avec l'application Fonctions vocales, vous pouvez :

- permettre à vos effectifs de travailler à l'aide du canal vocal et d'obtenir des enregistrements d'appels, des transcriptions d'appels et les rapports d'analyse des sentiments lorsque les agents interagissent avec les appelants ; consulter toutes ces informations au sein de l'application Channel Management dans Optimisation des effectifs pour le service client ;
- analyser les transcriptions des appels et les sentiments des utilisateurs à l'issue d'une interaction, afin que vous puissiez effectuer des évaluations, fournir des commentaires et former des agents ;
- synchroniser la présence de l'agent dans la file d'attente.
- Affichez le Amazon Connect canal sur Channel Management. Vous pouvez afficher les mesures et les rapports de performances des agents qui utilisent le canal vocal. Pour accéder aux rapports, votre administrateur d'application doit installer Amazon Connect Spoke .

> **Remarque :**
> Les rapports suivants sur la Amazon Connect chaîne sont payants :
>
> - Contacts dans l'état ACW
> - Âge du contact le plus ancien
> - Temps d'abandon moyen
>
> Ces rapports sont collectés à l'aide des Amazon Connect API `GetMetricData` et `GetCurrentMetricData` . Pour plus d'informations sur les prix de ces rapports, consultez Tarification Amazon CloudWatch .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez intégrer n’importe quel service de téléphonie tiers à l’application ServiceNowVoice . Par défaut, vous pouvez intégrer ServiceNowVoice à l'application Amazon Connect .

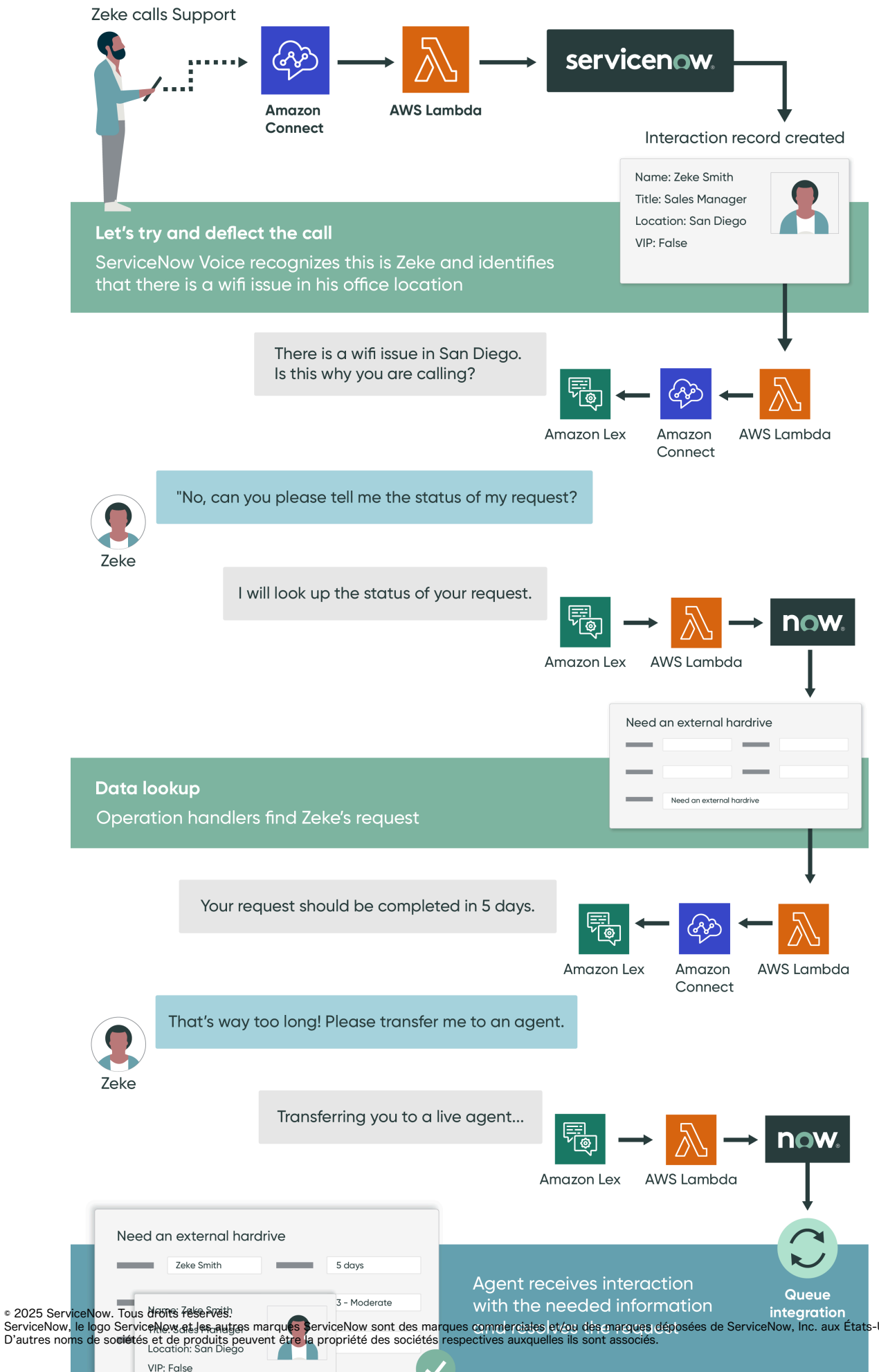
Vous pouvez consulter les mesures à partir des files d'attente téléphoniques Amazon Connect acheminées via Fonctions vocales à l'aide de l'application Channel Management dans Optimisation des effectifs pour le service client. L’application Fonctions vocales utilise Affectation de travail avancée pour rapporter les données des files d’attente Amazon Connect .

Workflow d'intégration de Fonctions vocales Amazon Connect

Voici comment Fonctions vocales s'intègre à Amazon Connect :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de l'utilisation de Fonctions vocales avec Optimisation des effectifs pour le service client

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- surveiller les appels de vos agents à mesure que ces derniers résolvent les problèmes des clients ;
- Affichez les états de présence synchronisés des agents dans l'application Channel Management dans Optimisation des effectifs pour le service client.
- évaluer vos agents en examinant les enregistrements de l'interaction de l'agent et les transcriptions des appels ;
- analyser les sentiments des transcriptions d'appels et les utiliser pour coacher et former vos agents.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- trouver des informations sur l'appelant avant de répondre à un appel entrant ;
- analyser les transcriptions des appels et écouter les enregistrements une fois que vous avez terminé une interaction ;
- placer des appels sortants à l'aide de la numérotation automatique sortante.

Associer les files d'attente Amazon Connect pour CSM à une instance ServiceNow

Configurez des files d'attente téléphoniques pour Amazon Connect afin de gagner en visibilité dans les files d'attente utilisant Optimisation des effectifs pour le service client.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) pour créer des files d'attente Amazon Connect . Vous devez activer ce module d'extension avant d'activer le module d'extension de base Centre d'appel cloud (sn_cti_core) afin que vous puissiez intégrer correctement les deux applications.

Une fois les applications vocales ServiceNow installées, lorsque vous activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa), le Amazon Connect canal de service (téléphonique) s'affiche dans le Optimisation des effectifs pour le service clientchamp .

Rôle requis : sn_csm_wfo_workspa.admin et sn_cti_amzn_cct.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent a terminé un appel, Optimisation des effectifs pour le service client vous permet de déterminer les éléments suivants :

- Auteur de l'appel et durée de l'attente
- Durée des appels
- Agents disponibles et période
- Nombre d'agents disponibles et leur utilisation actuelle

Vous pouvez consulter la file d'attente de base lorsque vous installez les données de démonstration avec l'exemple de flux de contact :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Files d'attente téléphoniques Amazon Connect

Les appels sont acheminés vers cette file d'attente	Quand
File d'attente de base	Une déclaration est générique, par exemple, « Je voudrais parler à un agent ».
File d'attente VIP	Un utilisateur dont le champ VIP est activé appelle l'assistance.
IT Equipment Support (Assistance concernant l'équipement informatique)	Une déclaration inclut l'assistance concernant l'équipement informatique ou des problèmes matériels.
Assistance concernant les applications	Une déclaration inclut l'assistance concernant les applications.

Par exemple, la file d'attente de base est disponible lorsque vous installez les données de démonstration pour obtenir les appels acheminés vers cette file d'attente dans le cas d'une déclaration générique, telle que « Je voudrais parler à un agent ».

Un profil d'acheminement relie les files d'attente aux agents. Chaque agent doit avoir un profil d'acheminement dans l'instance Amazon Connect qui est intégré à l'instance ServiceNow. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un profil d'acheminement .

Remarque :

- Vous pouvez associer chaque profil à plusieurs files d'attente d'agent Amazon Connect .
- Vous devez associer chacune de ces files d'attente d'agent à la file d'attente de l'agent correspondante dans votre instance ServiceNow à l'aide d'un numéro ARN Amazon Connect . Cette association vous permet de générer des statistiques de file d'attente et des mesures d'appel dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Procédure

1. Créez des files d'attente des espaces réservés pour un canal de service (téléphonique) Amazon Connect si vous avez besoin de files d'attente supplémentaires.
   Pour plus d'informations sur la création de la file d'attente, reportez-vous à la section Créer une file d'attente des éléments de travail .

   Remarque :
   N'ajoutez pas de conditions d'acheminement des éléments de travail lorsque vous créez les files d'attente des espaces réservés.

2. Associez l'enregistrement de file d'attente ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) à l'ARN de file d'attente Amazon Web Services (AWS).
   a. Dans l'instance Amazon Connect , accédez à **Acheminement** > **Files d'attente**.
   b. Sélectionner une file d'attente
   c. Copiez l'ARN pour la file d'attente.
   d. Dans l'instance ServiceNow , accédez à **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente** et sélectionnez la file d'attente correspondante.
   e. Dans le champ **ID source du centre d'appel cloud**, entrez le numéro ARN.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

g. Répétez ces étapes pour chaque file d'attente.

3. Ajoutez des groupes d'affectation à une file d'attente.

a. Sélectionnez une file d'attente d'éléments de travail.

b. Cliquez sur la liste connexe **Priorités de la file d'attente du groupe**.

> **Remarque :**
> Vous devez configurer le formulaire pour afficher cette liste connexe.

c. Cliquez sur **Nouveau**.

d. Dans le champ **Groupe**, ajoutez un groupe d'affectation qui inclut les agents capables de gérer cette file d'attente.

e. Dans le champ **Ordre**, sélectionnez le numéro d'ordre pour le groupe d'affectation. Il s'agit de l'ordre de priorité du groupe d'affectation dans lequel les appels entrants sont gérés.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Écouter un appel d'agent

Surveillez les appels des agents du service client lorsqu'ils résolvent les problèmes des appelants externes à l'aide de Optimisation des effectifs pour le service client.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Vous devez également avoir une session active avec Amazon Connect et être en mesure de surveiller les conversations en direct. Pour en savoir plus, reportez-vous à Surveiller les conversations en direct

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque l'application Amazon Connect répond à un appel à partir d'une source externe, un enregistrement d'interaction est créé.

Procédure

1. Surveillez la file d'attente des appels de votre agent lorsqu'un agent discute avec un appelant externe dans Optimisation des effectifs pour le service client.
2. Ouvrez l'interaction active lorsque l'appel téléphonique est en cours.
3. Cliquez sur **Surveiller l'appel** et écoutez l'appel dans Amazon Connect .

Analyser les transcriptions et les sentiments pour le canal téléphonique Amazon Connect

Analysez les enregistrements d'appels, les transcriptions et les rapports de sentiment de votre agent. Grâce à ces informations, vous pouvez évaluer la qualité des appels et former vos agents à mieux gérer les appels dans le futur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cti_core.user_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent interagit avec un appelant externe, l'appel est enregistré et transcrit. L'application balise chaque déclaration au sein d'une transcription avec un score de sentiment. Une fois l'appel terminé, un rapport de sentiment est généré automatiquement.

Remarque :
le gestionnaire doit avoir une session active avec Amazon Connect pour afficher les transcriptions et les sentiments. Les transcriptions et les sentiments sont générés dans l'application Amazon Connect . Ils sont ensuite affichés dans l'application Channels dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez un enregistrement d'interaction pour analyser les transcriptions et les sentiments.
3. Cliquez sur **Analyse de l'appel**.
   L'application Amazon Connect génère les interactions et l'analyse des sentiments de ces interactions et les affiche sous forme de rapport dans Optimisation des effectifs pour le service client.
4. **Facultatif :** Analyser les transcriptions et les sentiments pour le canal téléphonique Amazon Connect et affecter une formation pour coacher les agents.

Analyser les compétences de vos équipes dans Optimisation des effectifs pour le service client

Ajoutez des compétences à des groupes et affichez les affectations de compétences pour vos équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l’icône Teams (
3. Sélectionnez une équipe pour laquelle vous souhaitez analyser les compétences.
4. Ajoutez une compétence à l'équipe.
   a. Dans l'onglet **Compétences**, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Sélectionnez une compétence dans le champ **Compétence**.
   c. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   d. Dans le champ **Hérité de**, sélectionnez la compétence dont cette compétence est héritée.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez cliquer sur une compétence pour analyser les données de compétences telles que le nombre d'utilisateurs ou de tâches ayant cette compétence, la couverture globale des compétences et le nombre d'experts dont vous disposez actuellement et qui ont cette compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter des tâches à l'aide du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour le service client

Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.

Obtenez des informations sur les agents qui ont été recommandés pour travailler sur une tâche en fonction des compétences obligatoires et facultatives qu'ils possèdent.

Affecter le travail en fonction des compétences et de la capacité de vos équipes

Planifiez le travail de vos équipes et affectez-leur des éléments de travail, notamment des incidents, des problèmes, des demandes de changement ou des interactions, en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité et de leur capacité. Affichez les équipes, les événements et les affectations de travail de vos équipes, et affectez ou réaffectez les éléments de travail à partir d'un emplacement central.

Avant de commencer

Remarque :
L'administrateur doit ajouter des ID système pour les catégories d'événements que vous souhaitez afficher dans le calendrier à la propriété système `sn_wfo_work_sched.shift_data_categories`. Pour plus d'informations, consultez Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Rôle requis : sn_wfo_work_sched.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les tâches auxquelles vos agents sont affectés et leurs plans d'équipe réels. Si l'agent ne travaille pas pendant la durée d'exécution de la tâche, vous pouvez réaffecter la tâche en fonction de la disponibilité des agents.

Remarque :

- Chaque type de tâche s'affiche dans la couleur définie dans la configuration de file d'attente.
- Vous pouvez saisir des mots-clés dans le champ **Rechercher** de la barre latérale pour rechercher une carte.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône **Planificateur de travail**.
   - Vous pouvez afficher les équipes de travail de tous vos agents pour toutes les équipes que vous gérez. Lorsque vous sélectionnez l'équipe, la fenêtre contextuelle affiche les détails de l'équipe, tels que l'intervalle de temps de l'équipe et les heures de pause des agents.
   - Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Filtre ( ), puis sélectionnez un filtre, ajoutez les critères souhaités et sélectionnez **Appliquer** pour restreindre l'affichage des membres de l'équipe dans le calendrier. Vous pouvez filtrer en fonction du groupe d'affectation, des compétences, de l'emplacement, du plan de calendrier ou du plan d'équipe de votre équipe.
3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas de configurations de file d'attente dans le Planificateur de travail, sélectionnez l'icône Paramètres de file d'attente (icône), puis activez jusqu'à cinq types d'éléments de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application crée une configuration de file d'attente et les filtres correspondants pour chaque type d'élément de travail activé.

4. **Facultatif :** Créez une configuration de file d'attente.

   a. Sélectionnez **Configurations de file d'attente**.

   b. Dans la liste **Mes configurations de file d'attente**, sélectionnez **Nouvelle**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Nom	Description
Nom	Donnez un nom à la configuration de file d'attente.
Configuration de travail	Type de configuration de travail que vous souhaitez utiliser pour la configuration de file d'attente.
Couleur	Couleur de l'élément de travail qui s'affiche dans le calendrier.
Ordre	Numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez afficher la configuration de file d'attente dans Planificateur de travail.
Règle de correspondance	Règle de correspondance pour le type d'élément de travail.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Analysez le travail et le calendrier de vos équipes.

   a. Dans le menu **File d'attente**, sélectionnez un élément de travail pour afficher les tâches connexes.

      Par exemple, si vous sélectionnez **Incidents non affectés**, vous pouvez afficher toutes les tâches associées à la file d'attente Incident non affecté.

      Vous pouvez sélectionner un fuseau horaire pour afficher le calendrier de l'agent dans ce fuseau horaire.

   b. Analysez les tâches et les équipes de travail pour chaque agent du calendrier.
   Vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les équipes de travail.

6. Affectez un élément de travail à un agent.

   a. Sélectionnez une tâche que vous souhaitez affecter à un agent.

      Lorsque vous activez l'option **Afficher les suggestions uniquement**, vous pouvez, par défaut, choisir d'afficher les membres de l'équipe en fonction de leurs disponibilités, de leurs compétences ou de leur fuseau horaire. Le classement des membres de l'équipe est basé sur des règles d'affectation de correspondance définies pour chaque critère. Planificateur de travail utilise la console d'affectation pour évaluer les agents qui travaillent sur les tâches.

      Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs de ces critères ; le classement des membres de l'équipe est basé sur les critères sélectionnés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **WFO – Disponibilité** : nombre d'heures pendant lesquelles le membre de l'équipe est disponible.
- **WFO - Compétences obligatoires** : si des compétences obligatoires et facultatives sont associées à la tâche, le planificateur de travail affiche en premier lieu les agents disposant de toutes les compétences obligatoires, puis les agents disposant des compétences facultatives.
- **WFO - Compétences facultatives** : si seules des compétences facultatives sont associées à la tâche, la liste contient les agents disposant de compétences facultatives.
- **WFO - Chevauchement de fuseau horaire** : différentiel entre le fuseau horaire de la tâche et le fuseau horaire de l'utilisateur. Par exemple, si l'utilisateur se trouve dans le fuseau horaire du Pacifique et si l'emplacement de la tâche se trouve dans le fuseau horaire de l'Est, le fuseau horaire s'affiche comme suit : **+3** ; si l'emplacement de la tâche est Hawaii, il s'affiche comme suit : **-3**.

Pour ajouter votre propre règle de correspondance, consultez la rubrique Créer un critère pour une règle de correspondance dans Planificateur de travail.

Tous ces critères sont basés sur la méthode de classement **Priorité aux valeurs supérieures**, où une valeur plus élevée est préférable. Par exemple, lorsque le critère WFO - Compétences obligatoires est activé, les membres de l'équipe qui disposent d'un plus grande nombre de compétences obligatoires pour travailler sur l'élément de travail sont mieux classés.

Pour chaque critère, en cas de correspondance à 100 %, les valeurs s'affichent en vert ; si ce n'est pas le cas, les valeurs s'affichent en jaune. Si tous les critères offrent une correspondance à 100 %, les détails correspondants s'affichent en vert ; si ce n'est pas le cas, ils s'affichent en jaune.

b. Sélectionnez un agent dans le calendrier du planificateur de travail auquel vous souhaitez affecter la tâche.

c. Cliquez et faites glisser le curseur de la souris sur le calendrier afin de définir l'intervalle de temps au cours duquel vous souhaitez que l'agent travaille sur la tâche.
La tâche est affectée à cet agent. Vous pouvez par ailleurs modifier la durée de l'intervalle de temps ou faire glisser l'intervalle de temps et réaffecter la tâche à un autre agent.

Remarque :
Dans la file d'attente de travail, lorsque vous sélectionnez une tâche qui a été affectée à un agent, l'application fait automatiquement défiler l'écran vers la page qui dispose de l'intervalle de temps pour la tâche et affiche le calendrier de l'agent.

7. Facultatif : Mettez à jour un élément de travail à partir du calendrier.

a. Sélectionnez la tâche souhaitée sur le calendrier que vous souhaitez mettre à jour.

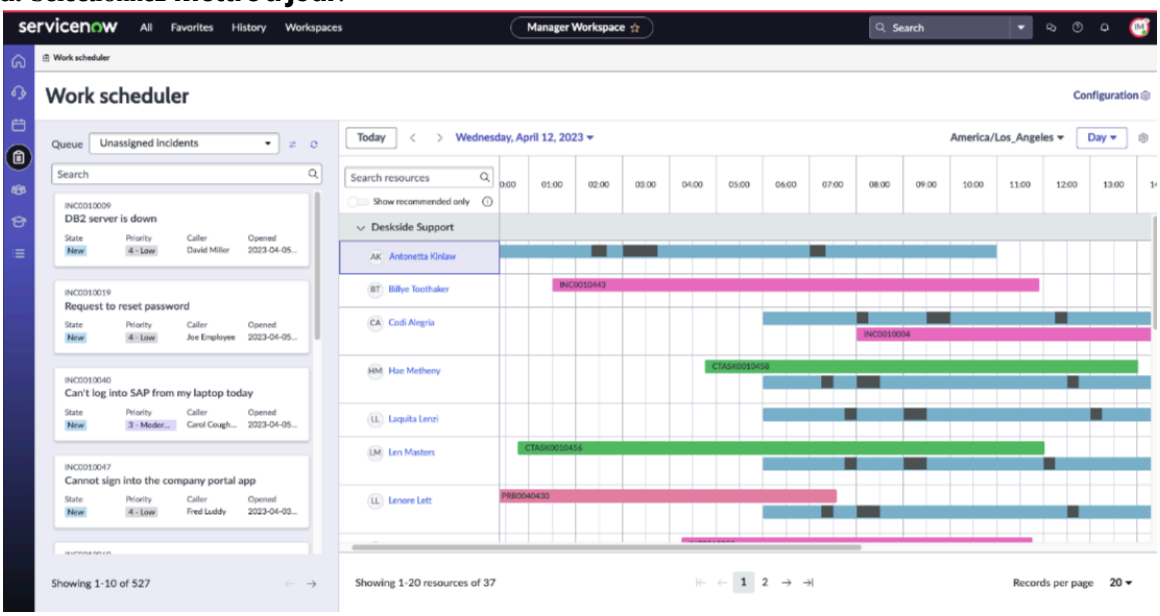
b. Sélectionnez l'icône Modifier pour accéder à un enregistrement d'élément de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sur le formulaire, effectuez les mises à jour nécessaires.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.



Créer un critère pour une règle de correspondance dans Planificateur de travail

Ajoutez un critère pour une règle de correspondance afin d'activer l'affectation d'éléments de travail aux membres de l'équipe en fonction de la règle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de correspondance suivantes, disponibles par défaut, sont basées sur le type de correspondance des critères de sélection :

Nom de la règle	Nom de la configuration de travail	Table	Chemin de l'application UX
Règle de correspondance des incidents	Incidents	Incident [incident]	Incident
Règle de correspondance des problèmes	Problèmes	Problème [problem]	Problème
Règle de correspondance des éléments demandés	Éléments demandés	Élément demandé [sc_req_item]	Élément demandé
Règle de correspondance des demandes	Demandes	Demande [sc_request]	Demande
Règle de correspondance des tâches du catalogue	Tâche du catalogue	Tâche de catalogue [sc_task]	Tâche du catalogue
Règle de correspondance des demandes de changement	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	Demandes de changement
Règle de correspondance des tâches de changement	Tâche de changement	Tâche de changement [change_task]	Tâche de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des critères de correspondance, consultez Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail.

Les quatre critères suivants sont disponibles par défaut :

- WFO - Compétences obligatoires
- WFO - Disponibilité
- WFO - Compétences facultatives
- WFO - Chevauchement de fuseau horaire

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planificateur de travail** > **Règles de correspondance**.
2. Dans la liste Règles de correspondance, sélectionnez une règle de correspondance (par exemple, la **règle de correspondance des incidents**).
3. Dans la liste connexe Sélectionner des critères, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la création d'un nouveau critère de correspondance, consultez Créer un critère de correspondance de console d'affectation.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail

La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global.

Trois critères de correspondances sont disponibles :

- **Correspondance simple** : crée une correspondance entre deux éléments (par exemple, le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire de l'emplacement d'une tâche).
- **Agrégat** : utilise une requête simple et renvoie un résultat agrégé. Pour le type Agrégat, sélectionnez une table et créez un filtre, puis sélectionnez un champ d'agrégat, comme le champ **Affecté à**. Ce type de requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
- **Scripté** : utilise une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

Plusieurs critères de correspondance sont fournis avec la console d'affectation :

- **Disponibilité aujourd'hui** : la disponibilité est calculée en fonction du calendrier de travail de l'agent, du travail affecté et des congés personnels. Plus un agent est disponible, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes** : nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences requises pour l'incident. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** : calcule le nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences obligatoires. Ce calcul est réalisé en filtrant tous les agents qui n'ont pas les compétences obligatoires et classe les agents restants. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes - Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux Configurer la fonctionnalité de compétences obligatoires identifiées pour un incident.

- **Incidents affectés** : nombre d'incidents déjà affectés à cet agent. Plus les incidents affectés sont nombreux, plus la contribution au classement global de l'agent est faible.
- **Dernière affectation** : pour assurer une affectation des tâches équilibrée, la priorité est donnée aux agents en fonction de la dernière tâche affectée.

Pour créer des critères de correspondance, sélectionnez le type et utilisez les champs associés à ce type pour créer la requête. Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.

Dans le cadre de la sélection des critères de correspondance pour la configuration de la console, vous pouvez spécifier les paramètres suivants pour chaque critère individuel :

- utilisation de classement et affichage
- méthode de classement
- poids du classement
- seuil
- actif/inactif

Utilisation de classement et affichage

Dans le champ **Utiliser pour**, spécifiez comment vous voulez que le critère de correspondance soit utilisé.

- Classement et affichage : utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
- Affichage uniquement : affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
- Classement uniquement : utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

Méthode de classement

Deux méthodes de classement sont disponibles :

- Plus, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux plus de disponibilité pour déterminer le classement des agents.
- Moins, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux affecter moins d'incidents pour déterminer le classement des agents.

Poids

Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, le critère de correspondance se voit affecter une pondération de 10. Vous pouvez attribuer une pondération plus élevée aux critères qui sont plus importants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuil

Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Par exemple, définissez le seuil du critère des compétences correspondantes sur 3 si vous voulez afficher uniquement les agents qui ont au moins trois des compétences requises pour une tâche. Pour la disponibilité, définissez le seuil sur le nombre d'heures souhaité pour afficher uniquement les agents qui disposent de ce nombre minimum d'heures de travail disponibles. Vous pouvez définir le seuil dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Seuil**.

Actif/inactif

Plusieurs critères de correspondance peuvent être associés à la règle de correspondance qui détermine la configuration de la console d'affectation. Chaque critère individuel peut être défini sur Actif ou Inactif. Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous pouvez effectuer ce changement dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Actif**.

Calculer le classement des agents

La console d'affectation ajoute les valeurs des critères de correspondance ainsi que leur poids respectif et utilise ces valeurs pour déterminer le classement global des agents.

1. Calculez un nombre pour chaque critère.
2. Multipliez ce nombre par le poids du critère.
3. Divisez le résultat par le total de tous les critères.
4. Répétez l'opération pour chaque critère et ajoutez les résultats.

L'exemple suivant montre comment le classement est déterminé pour un agent qui possède ces valeurs de critères de correspondance :

- Compétences correspondantes avec prise en charge des compétences obligatoires : 5/6
- Disponibilité aujourd'hui : 7 heures
- Incidents affectés : 2

Calculs :

- **Compétences correspondantes** : `2 / 3 = 0,666` (3 étant le nombre maximum de compétences).
- **Disponibilité aujourd'hui** : `7 / 8 = 0,875` (8 étant le nombre maximum d'heures).
- **Incidents affectés** : `2 / 26 = 0,0769` (26 étant le nombre total de tâches dans la table).
- **Poids** : chaque critère de correspondance a un poids de 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce calcul est effectué pour chaque agent du groupe d'affectation. Les agents sont classés en fonction de la valeur de ce calcul, le nombre le plus élevé se plaçant en haut du classement.

Planification dans Optimisation des effectifs pour le service client

En utilisant la planification, vous pouvez gérer efficacement vos ressources en planifiant et en gérant les calendriers, les besoins en personnel et les équipes de travail parmi vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez également effectuer une intégration à On-Call Scheduling, créer des équipes et planifier des rotations d'astreinte.

Grâce à la planification, vous pouvez :

- ajouter des réunions, une formation, des demandes de congés ou un changement d'équipe ad hoc à l'aide du calendrier d'équipe ;
- filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction de leur emplacement, de leur région, de leurs groupes d'affectation ou de tout champ de l'enregistrement de l'agent ;
- créer des équipes et des plans de calendrier pour les agents ;
- approuver ou rejeter les demandes de congés et d'échange d'équipes des agents ;
- suivre et gérer le calendrier de l'équipe en visualisant les équipes planifiées par rapport aux heures réelles de pointage à l'entrée et à la sortie pour le jour ou la semaine sélectionnés ;
- analyser si les membres de votre équipe respectent les calendriers. Si vous remarquez un problème potentiel, vous pouvez alerter facilement votre équipe afin qu'elle prenne des mesures immédiates.
- utiliser les rapports de respect historiques pour analyser et recommander des opportunités de coaching pour vos agents.

Pour en savoir plus sur vos indicateurs clés de performance, vos filtres et vos barres latérales, consultez Explorer les indicateurs avec les détails des KPI

Créer un plan d'équipe

Planifiez des roulements pour votre équipe afin de vous assurer que vous couvrez toutes les affectations de travail et les pauses. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine dont vous pourriez avoir besoin pour remplacer les équipes planifiées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'onglet **Équipes**, les équipes sont regroupées par équipes actives et inactives. Le panneau latéral contextuel affiche les équipes actives, puis inactives, dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans l'onglet **Équipes**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
4. Cliquez sur l'icône (+).
5. Créez une équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un plan de calendrier

Gérez le calendrier de votre équipe en créant un plan de calendrier couvrant une période de temps et incluant les roulements de travail de votre équipe. Vous pouvez également affecter des agents à des équipes en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité. De cette façon, vous pouvez vous assurer que vous utilisez vos ressources de la meilleure façon possible pour votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir le nombre de jours de mise en cache des calendriers des agents à l'aide de la *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* propriété système. La ligne **Couverture/demande totale** affiche le nombre d'agents couvrant chaque poste d'une journée. La vue Jour affiche la demande pour le nombre d'agents prévus pour toutes les heures d'une journée. Par exemple, 4/5 montre que vous avez quatre agents planifiés pour un créneau horaire (par exemple, de 11h00 à 12h00) et la prévision de la demande d'agent pour ce créneau est 5.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Créez un plan de calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

      Remarque :
      vous pouvez analyser l'alignement du personnel pour une journée ou pour la semaine.

   b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.
   c. Dans le panneau Calendriers, cliquez sur +
   d. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le plan de calendrier.
   e. Dans le champ **Date de début**, sélectionnez une date pour démarrer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.
   f. Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez une date pour terminer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.
   g. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez consulter le calendrier de tous les agents du groupe d'affectation dont vous avez la gestion.
4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

   Remarque :
   Pour ajouter d'autres équipes à un plan de calendrier existant, sélectionnez le plan de calendrier, puis ajoutez l'équipe de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur **Ajouter une équipe**.

b. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

c. Dans le champ **Type d'événement**, sélectionnez l'événement de travail qui classe l'équipe de travail.

5. Ajoutez des agents à l'équipe de travail.

a. Dans le champ **Agents**, recherchez et ajoutez un ou plusieurs agents à l'équipe.

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe

Générez un aperçu de votre plan de calendrier et publiez-le afin que vos agents puissent connaître leurs équipes et calendriers à l'avance. Vous pouvez annuler la publication d'un calendrier pour effectuer des changements, puis le publier à nouveau.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer une copie d'un calendrier et la mettre à jour pour créer un autre calendrier. Les mises à jour peuvent inclure la modification des dates de début et de fin du calendrier, ainsi que l'ajout ou la suppression d'équipes ou d'agents.
Lorsque vous copiez le calendrier, les mises à jour suivantes sont automatiquement apportées à la copie du calendrier :

- La date de début est définie sur la date actuelle et la date de fin à 30 jours à compter de la date actuelle.
- Le calendrier passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez apporter les modifications nécessaires à l'équipe, puis cliquer sur **Enregistrer**.
- Le calendrier affiche uniquement les agents dans le groupe d'affectation de l'utilisateur actuellement connecté.

Vous pouvez également annuler la publication d'un calendrier, effectuer des mises à jour, puis le publier à nouveau.

- Si la date de début est la date actuelle ou une date antérieure, le calendrier reste à l'état **Publié** et la date de fin est remplacée par la date du lendemain.
- Si la date de début est située dans le futur, le planificateur définit l'état du calendrier et les calendriers de l'agent sur**Brouillon**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Générez un aperçu d'un calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.

b. Cliquez sur l'icône Afficher les calendriers ( ) pour afficher les calendriers dans le panneau latéral contextuel.

Le calendrier d'équipe s'actualise et génère l'aperçu lorsque vous enregistrez une équipe de travail.

4. Publiez un calendrier.

a. Sélectionnez un calendrier et modifiez-le si nécessaire.

b. Modifiez le calendrier si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

c. Cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous pouvez cliquer sur **Supprimer** à l'état **Brouillon** et supprimer le calendrier si vous n'en avez plus besoin.

Résultats

Tous les calendriers à l'état **Brouillon** passent à l'état **Publié**. Vous pouvez afficher le calendrier publié dans le calendrier de l'équipe. Les agents peuvent afficher leurs calendriers publiés et leurs congés approuvés sur MS Outlook après avoir synchronisé les calendriers et les événements de leur équipe avec Microsoft Outlook.

Suivre et gérer le calendrier de vos équipes

Créez, mettez à jour ou surveillez le calendrier de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange d'équipes ou de congés pour les agents au sein de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide du calendrier, vous pouvez :

- afficher tous vos agents par groupe d’affectation ;
- obtenir un aperçu de la conformité de l’équipe avec les calendriers publiés ;
- Affichez le calendrier de travail d’un agent qui correspond à l’heure réelle de l’équipe par rapport aux heures de pointage à l’entrée et à la sortie.
- filtrer le calendrier de l'équipe par **groupe d’affectation**, **emplacement**, **compétences**, **plan d'équipe** et **événements** pour obtenir une vue personnalisée ;
- Modifiez les horaires de l’équipe, du pointage à l’entrée et à la sortie de l’agent, si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l’icône Calendrier (icône
3. Modifiez l'équipe d'un agent.
   Le calendrier qui inclut cette équipe doit être dans l'état **Aperçu** ou **Publié**.

   a. Dans l’onglet **Calendrier de l’équipe** , naviguez et survolez l’équipe de l’agent dont vous souhaitez modifier le calendrier.

   b. Dans la fenêtre contextuelle de l’équipe, sélectionnez l’icône Modifier (icône

   c. Modifiez l’équipe de l’agent ou l’heure de l’équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

- Sélectionnez **Sélectionner les heures de l'équipe** et modifiez les champs **Heure de début** ou **Heure de fin** pour modifier le calendrier de l'équipe.
- Sélectionnez l'option **Sélectionner une équipe prédéfinie** et, dans la liste Plan d'équipe, sélectionnez une équipe existante pour affecter un autre plan d'équipe à l'agent. Pour en savoir plus sur la création d'un plan d'équipe, reportez-vous à la section Créer un plan d'équipe.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.

Remarque :
vous devez approuver une demande deux jours avant la date de début du congé ou de l'échange d'équipe. Dans le cas contraire, l'approbation est rejetée automatiquement. Un administrateur peut modifier ce paramètre par défaut. Pour plus d'informations, voir Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congés et d'échange d'équipe dans Composants installés avec Optimisation des effectifs pour Customer Service Les demandes de chevauchement de congés par un agent sont rejetées.

Si vous approuvez la demande, le calendrier est mis à jour dans le calendrier de l'équipe en fonction des approbations.

Créer des réunions récurrentes

Définissez des réunions ou des sessions de formation récurrentes pour votre équipe dans l'onglet Calendrier. Vous pouvez créer des réunions quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles ou annuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.

2. Sélectionnez l'icône Calendrier (icône

3. Accédez à la **+Nouveau** > **Réunion**.

4. Saisissez le titre de la réunion dans le champ **Titre** .

5. Entrez le nom des participants dans le champ **Participants** .

6. Saisissez les dates de début et de fin de la réunion dans les champs **Date de début** et **Date de fin** .

7. Saisissez l'heure de début et de fin de la réunion dans les champs **Heure de début** et **Heure de fin** .

8. Sélectionnez l'option **Toute la journée** si la durée de la réunion couvre toute la journée.

9. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste Répétitions.

10. Entrez des détails et l'ordre du jour de la réunion dans le champ **Description** .

11. Sélectionnez **Enregistrer**.
L'invitation à la réunion est envoyée aux participants sélectionnés dans le champ Participants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher la série de réunions sur le calendrier de votre équipe. Vous pouvez sélectionner l'invitation à la réunion dans le calendrier de l'équipe et modifier toute la série de réunions ou une réunion particulière dans toute la série.

Suivre le respect du calendrier par vos agents

Utilisez le respect du calendrier pour évaluer si vos agents respectent ou non les calendriers qui leur sont affectés. Vous pouvez rechercher les zones où l'activité de faible valeur peut être supprimée ou réduite, et analyser plus en détail les niveaux de personnel tout au long de la journée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Le respect du calendrier est une mesure permettant d'analyser la façon dont les agents respectent leur calendrier dans l'exécution des affectations de tâches. La conformité mesure la quantité de travail effectuée, peu importe quand il a été effectué.
- Un taux de respect élevé indique que les agents respectent leurs calendriers et participent au service client lorsque cela est attendu. Un niveau faible de respect suggère de modifier les processus ou les décisions pour gérer plus efficacement l'équipe. Les nombres sont mis en évidence en rouge pour les agents qui ne respectent pas les calendriers.
- Les calculs en matière de respect du calendrier et de conformité sont basés sur les formules, les heures de travail réelles et planifiées des agents. Voici les formules utilisées par défaut pour calculer le respect et la conformité des agents. Toutefois, votre administrateur peut modifier les formules selon les besoins. Voici les composants et formules utilisés pour calculer le respect et la conformité :
  - Les scripts *`shift_planning_clock-in`* et *`shift_planning_clock-out`* génèrent les événements de pointage à l'entrée et à la sortie des agents à partir de leurs connexions et déconnexions. La règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* génère des événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent.
  - **Respect du calendrier**= (Minutes de travail dans l'équipe/Temps d'équipe prévu en minutes + Heures supplémentaires)
  - **Conformité**= (Minutes de travail dans l'équipe + Heures supplémentaires)/Temps d'équipe prévu en minutes
- Le pourcentage de respect idéal par défaut est supérieur à 70, et la conformité se situe entre 80 et 120. Toutefois, votre administrateur peut modifier les valeurs de seuil. Pour plus d'informations, voir Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité. Les agents n'entrant pas dans les valeurs seuil définies sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier et sont mis en évidence en rouge.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône 
3. Suivez le respect du calendrier par vos agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

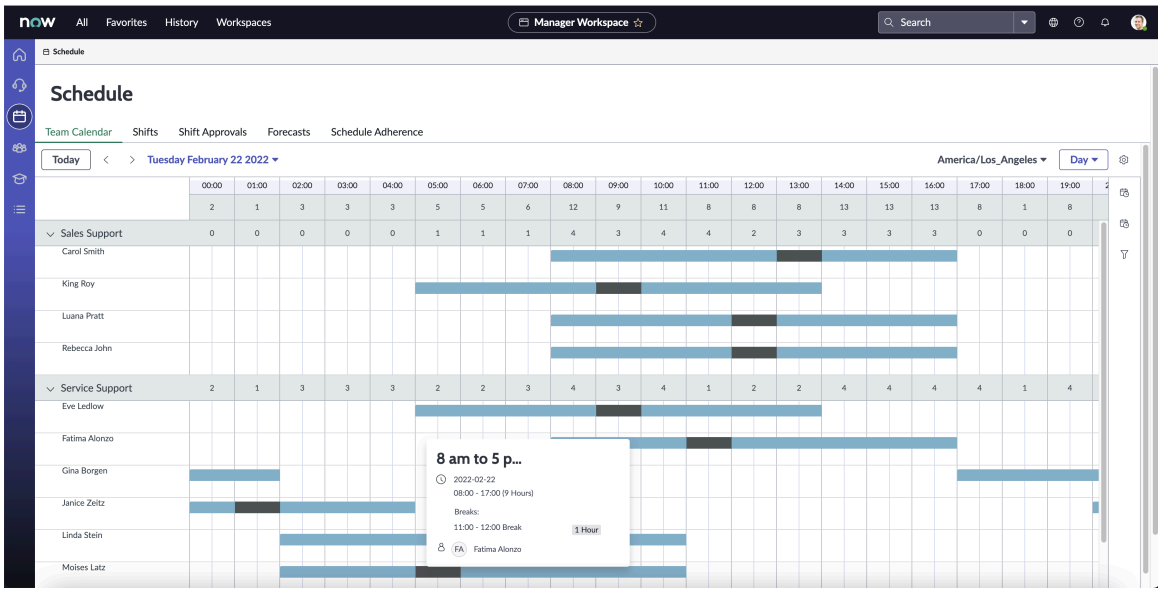
Pour	Effectuez cette action
Afficher le respect du calendrier au niveau de l’organisation ou de l’équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Respect du calendrier**. L'histogramme apparaît avec le pourcentage de respect du calendrier et le pourcentage de conformité de vos équipes. **b.** Affichez le graphique et explorez plus en détail les analyses des membres de votre équipe en cliquant sur la barre.
Analyser le calendrier planifié par rapport au calendrier réel pour les membres de votre équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**. **b.** Sélectionnez la date. **c.** Affichez le récapitulatif du **temps de travail** en cliquant sur la barre représentant le temps de travail réel de l’agent. **Remarque :** Les heures de pointage à l'entrée et à la sortie sont les heures de travail réelles de vos agents. Les événements sont générés en fonction des connexions et déconnexions de l'agent, et son état de présence. Si un agent oublie de pointer à la sortie, le système génère automatiquement l’événement de pointage à la sortie après 60 minutes par défaut. Toutefois, votre administrateur peut le modifier à l’aide d’une *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`* propriété système. Exemple : un événement de pointage à l'entrée est généré lorsqu'un agent se connecte ou modifie son état de présence sur **Disponible**. De même, un événement de pointage à la sortie est généré lorsqu'un agent se déconnecte du système ou fait passer son état de présence à Hors ligne ou Pause. Si un agent oublie de pointer à la sortie plus de 60 minutes après l’heure de fin de son équipe, le système génère automatiquement l’événement de pointage à la sortie.

L’instantané du calendrier d’équipe suivant illustre comment mesurer le respect des horaires de travail par les membres de votre équipe. La barre bleue indique le temps de travail planifié pour l'équipe, à côté du temps de travail réel. Par défaut, l'heure de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pointage à l'entrée est en violet, le temps disponible d'un agent est en vert, l'heure de pointage à la sortie est en rouge et le temps non disponible de l'agent est en gris.



Analyser le respect et la conformité à partir du récapitulatif du temps de travail

Consultez le récapitulatif du temps de travail des membres de votre équipe pour déterminer si vos équipes respectent les calendriers planifiés. Vous pouvez également utiliser l'historique du respect, qui est une vue du respect en temps réel, pour voir quel a été le niveau de respect du calendrier de vos agents dans le passé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les calculs en matière de respect et de conformité sont basés sur la configuration définieet sur les heures de travail réelles et planifiées de vos agents.

Remarque :
Votre administrateur peut désactiver le respect du calendrier ou modifier la configuration pour le respect et la conformité. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité.

Pour plus d'informations sur le respect du calendrier, reportez-vous à la section « Respect du calendrier » de Scheduling in Workforce Optimization for Field Service .

Procédure

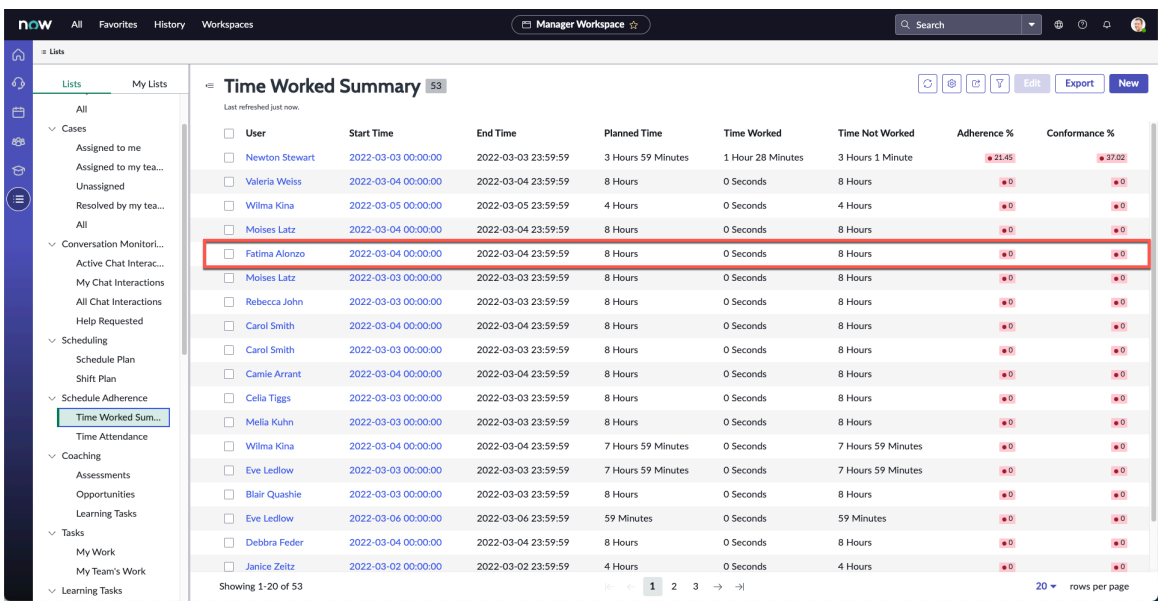
1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Explorez pour afficher le récapitulatif du temps de présence et du temps de travail de vos agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
Analyser le résumé du temps de travail de votre équipe	**a.** Cliquez sur l'icône Listes (☰). **b.** Sous Respect du calendrier, cliquez sur **Récapitulatif du temps de travail**. **Remarque :** le champ de durée **Non planifiée disponible** spécifie l'heure à laquelle l'agent était disponible et à laquelle il a pointé à l'entrée en dehors des événements de travail planifiés de l'agent. Par exemple, si un agent doit suivre une formation de 13h00 à 14h00, mais oublie de pointer à la sortie, cette heure est considérée comme l'heure de pointage à l'entrée. La durée de formation de 13h00 à 14h00 est capturée comme durée non planifiée disponible.
Afficher le temps de présence de vos agents	**a.** Cliquez sur l'icône Listes (☰). **b.** Sous Respect du calendrier, cliquez sur **Temps de présence**.

L'exemple de respect du calendrier suivant montre comment mesurer le respect et la conformité de votre équipe avec ses calendriers de travail.



Example:
Pour comprendre les calculs des champs dans un récapitulatif du temps de travail, considérez la journée de travail de Fatima Alonzo :

- L'équipe commence à 8h et se termine à 16h = 8 heures
- Temps planifié = 8 heures = 480 minutes☒
- Pointage à l'entrée à 8h et pointage à la sortie à 12h pour une pause. Retour de la pause, pointage à l'entrée à 12h30 et pointage à la sortie à 16h.
- Minutes de travail dans l'équipe = 480 à 30 = 450 minutes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Respect du calendrier= (minutes de travail dans l'équipe/temps d'équipe prévu en minutes + heures supplémentaires) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Conformité= (minutes de travail dans l'équipe + heures supplémentaires)/temps d'équipe prévu en minutes = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Remarque :
Fatima Alonzo respecte le calendrier car les données de respect du calendrier et de conformité se trouvent au niveau du seuil. Pour savoir quels agents ne respectent pas le calendrier, analysez les nombres mis en évidence en rouge.

Analyser l'alignement du personnel à l'aide de la prévision de la demande

Utilisez la prévision de la demande pour planifier le nombre de membres du personnel dont vous avez besoin afin d'avoir suffisamment d'agents pour effectuer la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_agent_forecast.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Grâce à Demand Forecast, vous pouvez :

- surveiller la couverture d'agent ou des équipes pour tous les jours ou toutes les semaines ;
- analyser si vous êtes en sureffectif, en sous-effectif, si vos besoins en personnel sont parfaitement satisfaits ou non alignés ;
- ajuster l'alignement du personnel en fonction de la couverture dont vous avez besoin et du calendrier de vos équipes ;
- analyser l'alignement du personnel pendant la création d'un calendrier.
- analyser la couverture d'agent dont vous disposez et la demande réelle pour le nombre d'agents en fonction des groupes d'affectation et des équipes de travail sur une journée.

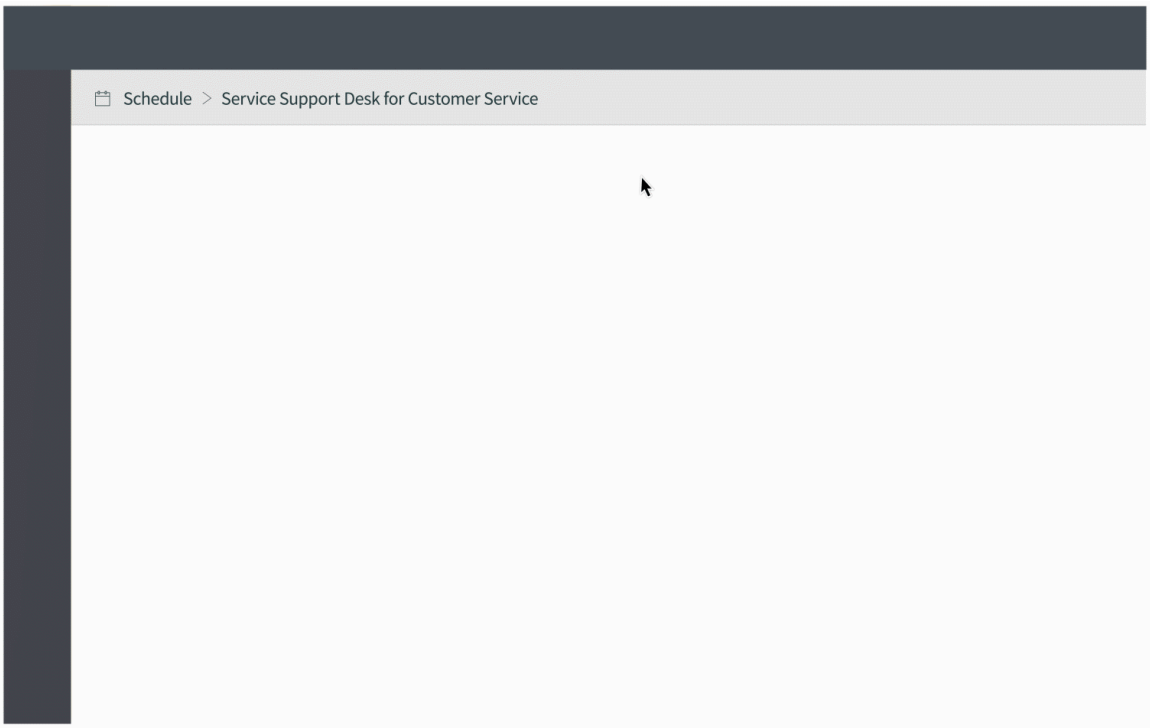
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.
4. Analysez l'alignement du personnel pour chaque équipe.
   Vous pouvez cliquer sur l'icône Filtre et sélectionner les groupes d'affectation et les plans d'équipe pour lesquels vous souhaitez afficher l'alignement du personnel.
   Les instantanés de calendrier suivants vous fournissent un exemple pour analyser l'alignement du personnel à l'aide de la prévision de la demande. L'indicateur de dotation mal aligné dans la fenêtre contextuelle montre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que le gestionnaire de prévision a programmé un certain nombre d'agents pour chaque équipe, mais qu'il faut plus d'agents pour les couvrir.



Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Créez une réunion, une formation, une demande de congé ou un événement de travail ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des types d'événements personnalisés et ajouter ou supprimer les champs souhaités. Pour plus d'informations, consultez Créer des types d'événements pour les afficher sur le calendrier de l'équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
4. Cliquez sur **+Nouveau**.
5. Créez un événement.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Échanger les équipes de vos agents dans Optimisation des effectifs pour le service client

Échangez l'équipe d'un agent de votre groupe d'affectation avec un autre agent qui peut travailler dans cette équipe, et ignorez le processus d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent que vous souhaitez échanger avec un autre agent.
4. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Échange d'équipe (icône
5. Dans la section **Équipe demandée**, cliquez sur le champ **Agent** et sélectionnez l'agent qui peut travailler dans cette équipe.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier de l'équipe affiche le calendrier mis à jour.

Permettre à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail

Permettez à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail en fonction de leurs disponibilités et de leurs préférences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un plan de calendrier est activé pour l'inscription, vous pouvez recevoir des notifications. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou prochainement.

Important :
Votre administrateur doit définir la valeur de la propriété `glide.ui_notification.max_recipients` sur le nombre maximal d'agents pour lesquels vous souhaitez envoyer les notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour CSM** > **Manager Workspace**
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Ajoutez une plan de calendrier.
   a. Sélectionnez l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
   b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :

Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis l'état d'inscription et les dates d'inscription souhaités pour affiner les plans de calendrier activés pour l'inscription.

Dans les filtres, pour ajouter l'élément souhaité	Procéder comme suit
État d'inscription	**i.** Double-cliquez sur un ou plusieurs états d'inscription dans la colonne **Disponible** pour les déplacer vers la colonne **Appliqué**. **ii.** Sélectionnez **Appliquer**.
Dates d'inscription	**i.** Sélectionnez une option prédéfinie telle que **7 derniers jours** ou sélectionnez la date de début et de fin pour laquelle vous souhaitez afficher les plans de calendrier activés pour l'inscription. **ii.** Sélectionnez **Appliquer**.

c. Dans le panneau Calendriers, sélectionnez l'icône +.

Vous pouvez dupliquer un calendrier existant pour en créer un autre. Après avoir dupliqué un calendrier pour lequel l'inscription d'équipe est activée, vous pouvez mettre à jour la date de début, la date de fin et la date à laquelle les agents doivent s'inscrire au calendrier.

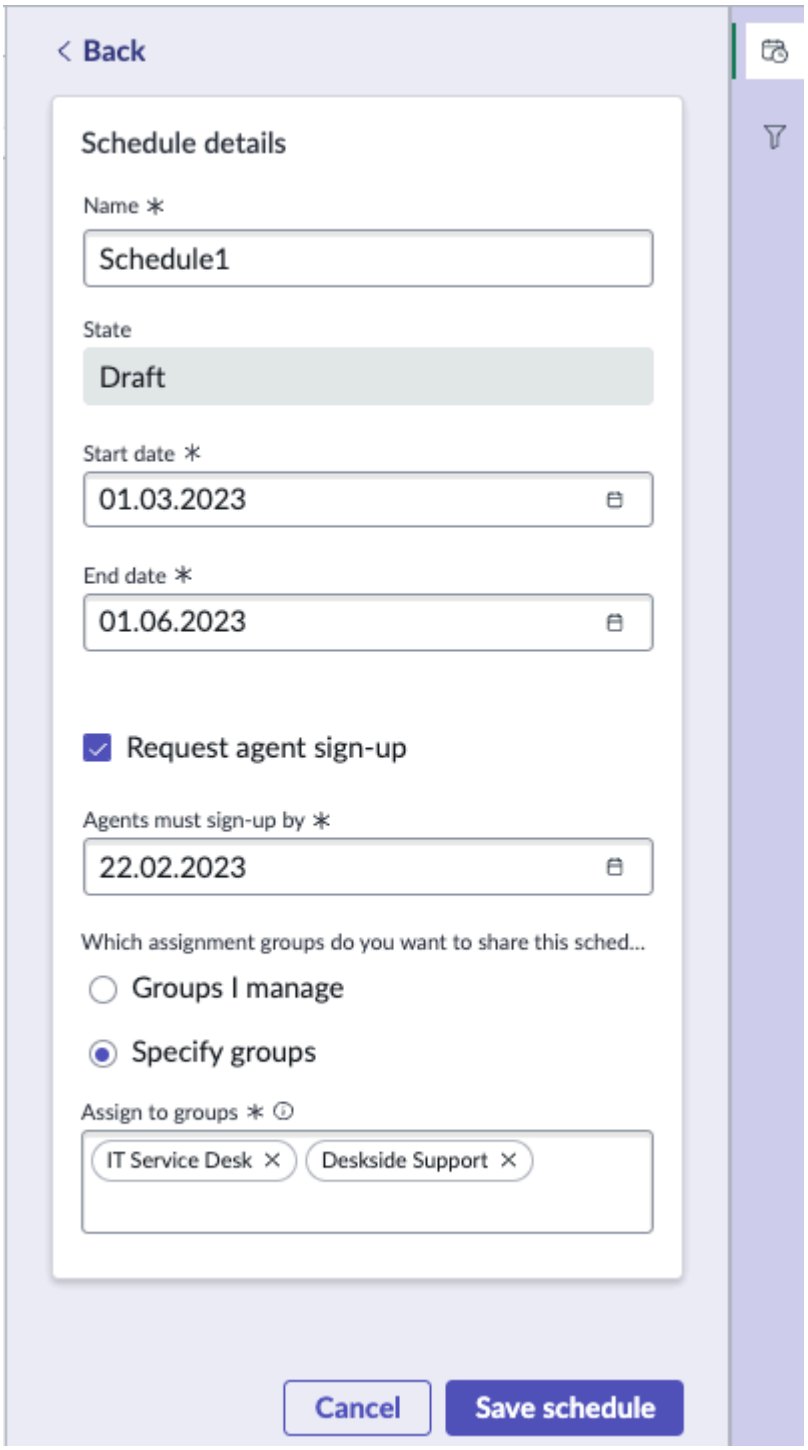
Remarque :

Si aucun agent n'est associé au calendrier, les équipes associées à celui-ci ne sont pas dupliquées.

d. Renseignez les champs obligatoires du formulaire.
L'image ci-dessous est un exemple de formulaire Calendrier renseigné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Pour permettre à vos agents de s'inscrire à des équipes de travail, procédez comme suit :

i. Cochez la case **Demander l'inscription de l'agent**.

ii. Dans le champ **Les agents doivent s'inscrire avant**, entrez la date à laquelle ils doivent s'inscrire aux équipes de ce calendrier.

Conseil :
Si vos agents se sont inscrits pour faire partie de leurs équipes préférées, le champ **Affecté à** est automatiquement renseigné en conséquence.

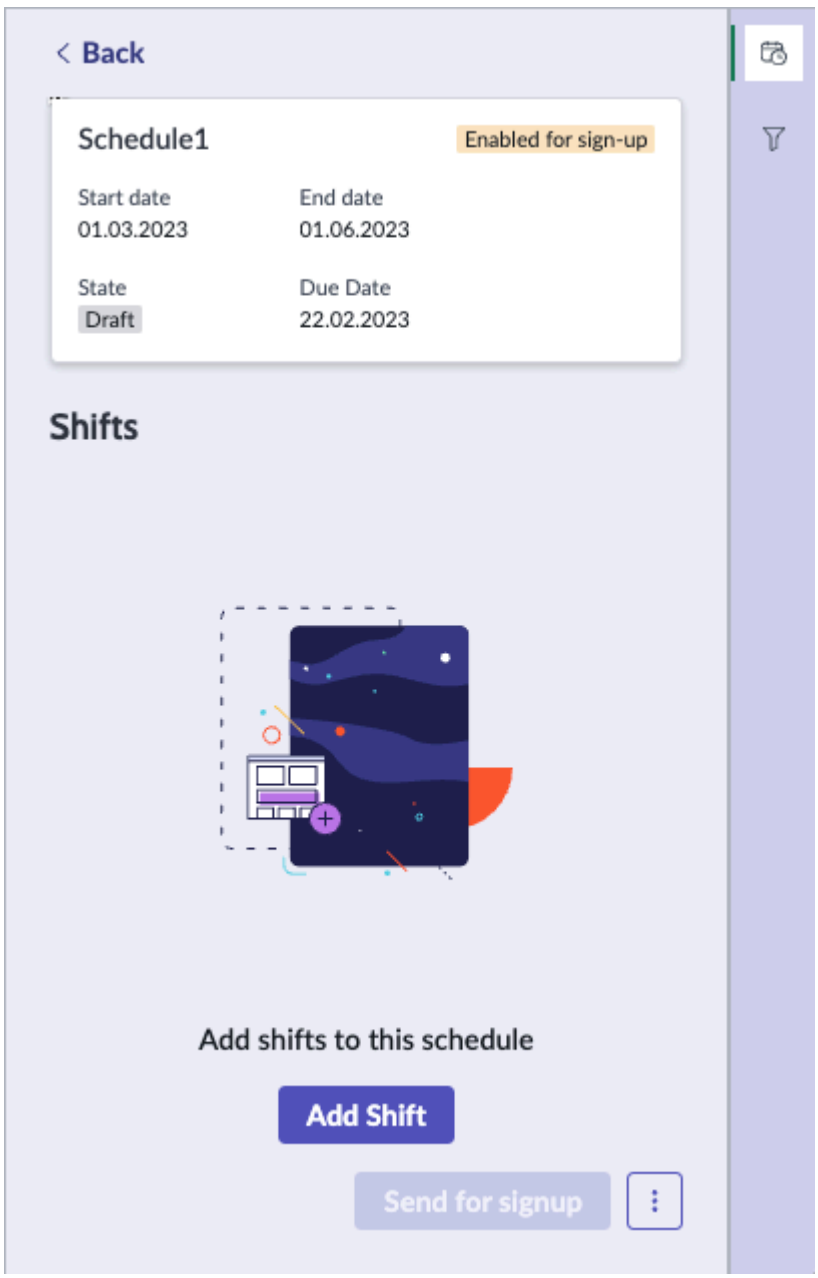
f. Sélectionnez **Enregistrer le calendrier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

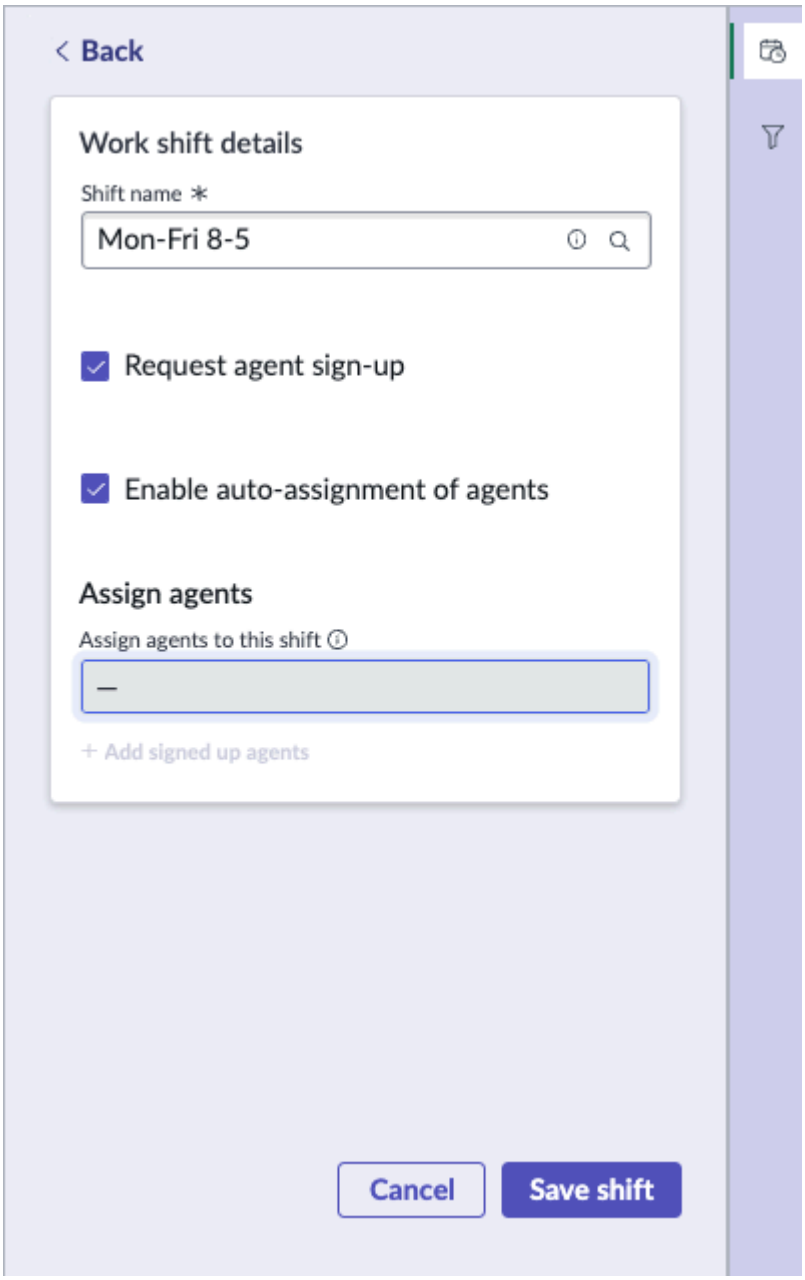
   a. Sélectionnez le plan de calendrier que vous avez créé.
   L'image ci-dessous affiche le plan de calendrier créé.



   b. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.
   L'image ci-dessous fournit un exemple de formulaire permettant d'entrer les détails d'une équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

Remarque :
Si le plan de calendrier a été activé pour permettre aux agents de s'inscrire à des équipes, les champs suivants sont automatiquement activés :

- **Demander l'inscription de l'agent**
- **Activer l'affectation automatique d'agents**

Si vous souhaitez affecter des agents manuellement, vous pouvez décocher ces cases à tout moment.

d. Si les équipes sont activées pour l'inscription, vous pouvez sélectionner **Envoyer pour inscription**. Toutes les équipes activées pour l'inscription sont envoyées aux agents pour leur permettre de s'y inscrire. Vous pouvez sélectionner **Fermer l'inscription** pour fermer l'inscription des agents à une équipe avant la date limite et affecter manuellement les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'étiquette **Activé pour l'inscription** en surbrillance est remplacée par **Fermé pour l'inscription**.
- Le système ferme automatiquement les inscriptions après la date limite d'inscription.

5. Ajoutez des agents aux équipes de travail.

6. Sélectionnez **Enregistrer l'équipe**.
   L'état du plan de calendrier devient **Génération d'un aperçu**.

7. Pour publier le plan de calendrier, sélectionnez **Publier**.

Remarque :
L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

La table décrit les différents états d'inscription d'équipe dans le plan de calendrier.

État d'inscription dans le plan de calendrier	Description
Inscription non activée	Le plan de calendrier n'est pas activé pour l'inscription.
Activé pour l'inscription	○ Le plan de calendrier est activé pour l'inscription, mais n'est pas encore prêt pour que les agents s'inscrivent aux équipes. ○ Le plan de calendrier ne peut pas être publié lorsqu'il est activé pour l'inscription.
Ouvert pour l'inscription	○ Le plan de calendrier est activé pour l'inscription et prêt pour que les agents s'inscrivent. ○ Le plan de calendrier ne peut pas être publié ou supprimé lorsqu'il est ouvert pour l'inscription. ○ Ouvert pour l'inscription : ▪ La date limite d'inscription ne peut pas être modifiée. ▪ Les détails de l'équipe de travail ne peuvent pas être modifiés. ▪ Il est impossible d'ajouter de nouvelles équipes. ▪ Si l'affectation automatique est activée, l'affectation d'un agent dans une équipe ne peut pas être modifiée.
Fermé pour l'inscription	Le plan de calendrier est fermé pour que les agents s'inscrivent.

Traduction automatique

Vous inscrire à vos équipes préférées

Spécifiez une ou plusieurs équipes dans un plan de calendrier auprès desquelles vous préférez vous inscrire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez recevoir des notifications lorsque votre responsable met un plan de calendrier à disposition pour l'inscription. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou prochainement.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier (icône 
3. Sélectionnez l'onglet **S'inscrire aux équipes**.

   Vous pouvez utiliser des mots-clés pour rechercher les plans de calendrier et afficher tous les calendriers avec les équipes actives pour les groupes d'affectation auxquels vous pouvez vous inscrire. Utilisez la pagination pour parcourir tous les plans de calendrier disponibles.

   L'état actuel de chaque plan de calendrier est mis en surbrillance dans chaque carte. Le tableau ci-dessous décrit la valeur mise en surbrillance.

Valeur en surbrillance	Description
Disponible	Vous pouvez vous inscrire aux équipes pour le plan de calendrier.
Brouillon	Équipes que vous avez pris en compte pour l'inscription, sans terminer le processus d'inscription.
Terminé	Une ou plusieurs équipes préférées soumises dans le plan de calendrier.
Fermé incomplet	Le plan de calendrier n'a actuellement pas d'équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire.
Fermé terminé	Le plan de calendrier a au moins une équipe préférée à laquelle vous vous êtes inscrit.

4. Sélectionnez l'icône Chevauchement de congés ( ) pour vérifier si le congé que vous avez demandé ou ceux qui ont été approuvés ne chevauchent pas le plan de calendrier disponible pour l'inscription.
5. Pour vous inscrire auprès de vos équipes préférées, sélectionnez **Ajouter une équipe**.
   Vous ne pouvez vous inscrire qu'aux équipes du plan de calendrier qui n'ont pas encore été publiées.
   La fenêtre contextuelle Ajouter une équipe s'affiche. Vous pouvez rechercher une équipe à l'aide de la barre de recherche et sélectionner des équipes à enregistrer comme brouillons.

   Vous pouvez vous inscrire auprès d'un nombre maximal d'équipes que votre administrateur a configuré dans la propriété système *`sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup`*.

6. Pour enregistrer les équipes sélectionnées pour l'inscription, sélectionnez **Enregistrer les équipes**, puis **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez le signe plus (+) et inscrivez-vous à des équipes supplémentaires.
   Si vous avez plusieurs équipes, vous pouvez les réorganiser en utilisant les flèches vers le haut ou vers le bas dans la carte pour chaque équipe.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
   Toutes les équipes que vous avez ajoutées pour l'inscription sont soumises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comprendre les critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation des effectifs pour le service client

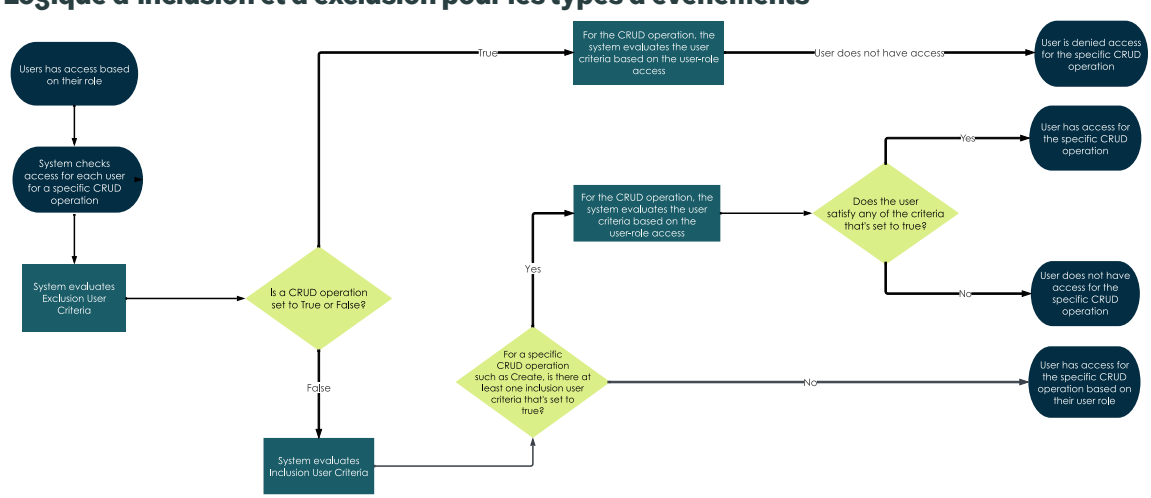
Gérez l'accès des utilisateurs pour tout type d'événement, notamment les demandes de réunion, de formation et de congé dans le calendrier de l'équipe.

Vous pouvez inclure ou exclure des droits Créer, Lire, Écrire ou Mettre à jour et Supprimer (CRUD) pour les types d'événements à l'aide de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion. Vous pouvez effectuer les opérations CRUD pour les utilisateurs, les groupes ou les rôles.

Remarque :
Par défaut, les membres de l'équipe n'ont pas d'accès en lecture aux événements de type **Travail réel**.

Pour plus de flexibilité dans la gestion de l'accès CRUD, vous pouvez définir les critères d'utilisateur pour chaque type d'événement. Par exemple, si les membres de l'équipe n'ont pas accès à la modification de leurs équipes de travail à l'aide de leur accès basé sur les rôles, vous pouvez définir cet accès à l'aide de critères d'utilisateur. Vous pouvez définir cet accès pour des membres spécifiques de l'équipe ou pour l'ensemble du groupe.

Logique d'inclusion et d'exclusion pour les types d'événements



Fonctionnement de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion

Les règles de critères d'utilisateur sont évaluées dans l'ordre suivant :

1. Le système évalue d'abord l'accès d'exclusion pour chaque critère.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **true**, le système évalue les critères d'utilisateur.
     a. Si l'utilisateur ne dispose pas d'un accès en fonction de son rôle, l'accès à l'opération CRUD spécifique lui est refusé.
     b. Si l'accès n'est pas refusé à l'utilisateur, le système évalue les critères d'inclusion.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **false**, le système évalue les critères d'inclusion.
2. En ce qui concerne l'accès d'inclusion, pour une opération CRUD spécifique telle que Créer, le système vérifie si au moins l'un des critères d'utilisateur d'inclusion est défini sur **true**. Si tel est le cas, le système évalue les critères d'utilisateur en fonction de l'accès du rôle de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'utilisateur :
  - Dispose d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut effectuer cette action. Par exemple, si le type d'événement est une formation et que l'opération CRUD est **Créer**, l'utilisateur peut créer les types d'événements de formation.
  - Ne dispose pas d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur ne peut pas effectuer cette action.
- Si au moins un des critères d'inclusion n'est pas défini sur **true**, l'utilisateur n'a pas accès à l'opération CRUD spécifique. Dans cet exemple, l'utilisateur ne peut pas créer les types d'événements de formation.

Remarque :
L'accès d'exclusion a toujours priorité sur l'accès d'inclusion. Si aucun accès d'inclusion ou d'exclusion n'est défini, l'accès basé sur les rôles est utilisé pour gérer les types d'événements.

Créer des critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation des effectifs pour le service client

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour déterminer les utilisateurs, rôles et groupes pouvant accéder aux types d'événements dans Optimisation des effectifs pour le service client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Critères d'utilisateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ du formulaire Critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique des critères d'utilisateur
Utilisateurs	Utilisateurs pouvant accéder aux types d'événements.
Groupes	Groupes pouvant accéder aux types d'événements.
Rôles	Rôles pouvant accéder aux types d'événements lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur.
Avancé	Option permettant de créer un script pour les critères d'utilisateur.
Actif	Activez la case à cocher pour que les critères d'utilisateur soient disponibles.
Sociétés	Sociétés pouvant accéder aux types d'événements.
Emplacement	Emplacements pouvant accéder aux types d'événements.
Départements	Départements pouvant accéder aux types d'événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Respecter tout	Option permettant de rendre toutes les conditions obligatoires lorsque les critères d'utilisateur sont appliqués.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Inclure ou exclure l'accès des utilisateurs aux types d'événements

Accordez ou révoquez l'accès des utilisateurs à un type d'événement afin qu'ils puissent visualiser des types d'événements qui ne sont pertinents que pour eux.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour CSM** > **Ordonnancement** > **Configuration d'événement**.
2. Sélectionnez un événement.
3. Excluez ou incluez un accès CRUD spécifique des utilisateurs aux événements.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Vérifier les critères d'accès d'un groupe ou d'un membre de l'équipe dans Optimisation des effectifs pour le service client

Vérifiez les droits de création, de lecture, de mise à jour et de suppression d'événements dont disposent vos groupes ou les membres de votre équipe afin de vous assurer qu'ils disposent des autorisations appropriées dont ils ont besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Dans le module Listes, accédez à **Ordonnancement** > **Type d'événement**.
3. Sélectionnez un événement pour lequel vous souhaitez vérifier l'accès des utilisateurs.
4. Sélectionnez l'onglet **Accès utilisateur**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   L'écran indique que les colonnes Créer, Lire, Écrire et Supprimer sont définies sur **true** pour chaque membre de l'équipe ayant accès au type spécifique d'accès à l'événement sélectionné.

Teams dans Optimisation des effectifs pour le service client

Utilisez Teams pour suivre et analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez surveiller les tendances de chaque agent au sein de votre équipe et comparer vos agents ou les membres de votre équipe les uns avec les autres.

Avec Teams, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- identifier les lacunes de compétences afin que vous puissiez recommander quelles compétences sont nécessaires pour coacher vos agents ;
- organiser vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ajouter un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour vous aider à mesurer la performance de l'équipe de façon cohérente entre les groupes. Par exemple, l'unité Centre de services client contient plusieurs équipes, telles que Hardware et Assistance réseau. Vous pouvez créer un groupe de KPI pour l'unité Centre de services client, puis ajouter Hardware et Assistance réseau comme groupes d'affectation à ce groupe de KPI. Ensuite, vous ajoutez un ensemble de KPI au groupe de KPI. Avec ces données, vous pouvez mesurer les tendances de performance sur les équipes Hardware et Assistance réseau.
- comparer les KPI entre plusieurs équipes appartenant au même groupe de KPI ;
- afficher les KPI dans une plage de dates sélectionnée ;
- explorer un KPI au niveau de l'équipe pour afficher la répartition des KPI entre tous les membres de l'équipe individuels ;
- afficher la tendance des KPI pour analyser les prévisions futures pour chacun des KPI, si la plage de dates affiche les dernières valeurs ;
- Des cibles peuvent être définies sur les KPI via la page de performance de l'équipe au niveau global ou individuel. Lorsque des cibles sont définies, la courbe de tendance les reflète.
- explorer le niveau de l'agent individuel pour obtenir une vue à 360 degrés du travail en cours, des KPI historiques, de l'historique de présence, de l'utilisation de la capacité des canaux, des compétences et des congés à venir.

Analyser les tendances de performance de vos équipes

Analyser les tendances pour suivre le respect et la performance de vos équipes au sein d'un groupe de KPI.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les données en explorant les données d'une équipe, d'un membre de l'équipe spécifique, d'un indicateur ou d'un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams .
3. Sélectionnez une plage de dates pour afficher la performance de vos équipes pour cette période.
   Vous pouvez définir la plage de dates par défaut à l'aide de la `sn_team_perf.default_date_range` propriété système.
4. Analysez la performance de l'équipe.
   a. Sélectionnez une équipe.
   b. Dans l'onglet **Performance**, suivez et analysez la performance de l'indicateur global pour tous les membres de l'équipe.
   c. Explorez les données de cette équipe :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de performances

Vers	Effectuez cette action
Analyser la performance de l'indicateur	▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour l'équipe dans la ligne d'en-tête. ▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour un membre de l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour le membre de l'équipe.
Suivre les tickets	Cliquez sur l'onglet **Tâches** et analysez tous les tickets associés à l'équipe. ▪ Pour afficher les détails relatifs à un ticket, sélectionnez un ticket. ▪ Pour afficher les détails relatifs à un membre de l'équipe, sélectionnez un membre de l'équipe.

Vous pouvez également consulter les tickets, les détails des groupes d'affectation, les gestionnaires supplémentaires et les informations pertinentes pour l'équipe.

Information associée

Configurer Teams dans Workforce Optimization for Customer Service

Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client

En utilisant le coaching dans Optimisation des effectifs pour le service client, vous pouvez évaluer les capacités de votre équipe pour résoudre efficacement les tickets en examinant leur travail à des moments de service client critiques.

Avec Coaching, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Recommandez à vos agents de réaliser une formation pour remédier aux lacunes de compétences.
- Utilisez les opportunités de coaching disponibles par défaut pour coacher vos agents. Vous pouvez également créer une opportunité de coaching à l'aide de l'application spécifique à vos besoins d'agent Coaching .
- Utilisez les évaluations et les enquêtes pour appliquer des scores cohérents et mesurables à toutes les équipes.
- Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences à vos agents et fournir une formation pour remédier aux lacunes de compétences.

Vue d'ensemble des compétences dans Optimisation des effectifs pour le service client

Utilisez la vue d'ensemble des compétences pour analyser les données de compétences telles que le nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. Vous pouvez également afficher le nombre d'experts que vous avez pour une compétence particulière et la couverture globale des compétences par vos équipes.

Accédez à la vue d'ensemble des compétences à partir de l'application Teams :

1. Accéder à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur  .

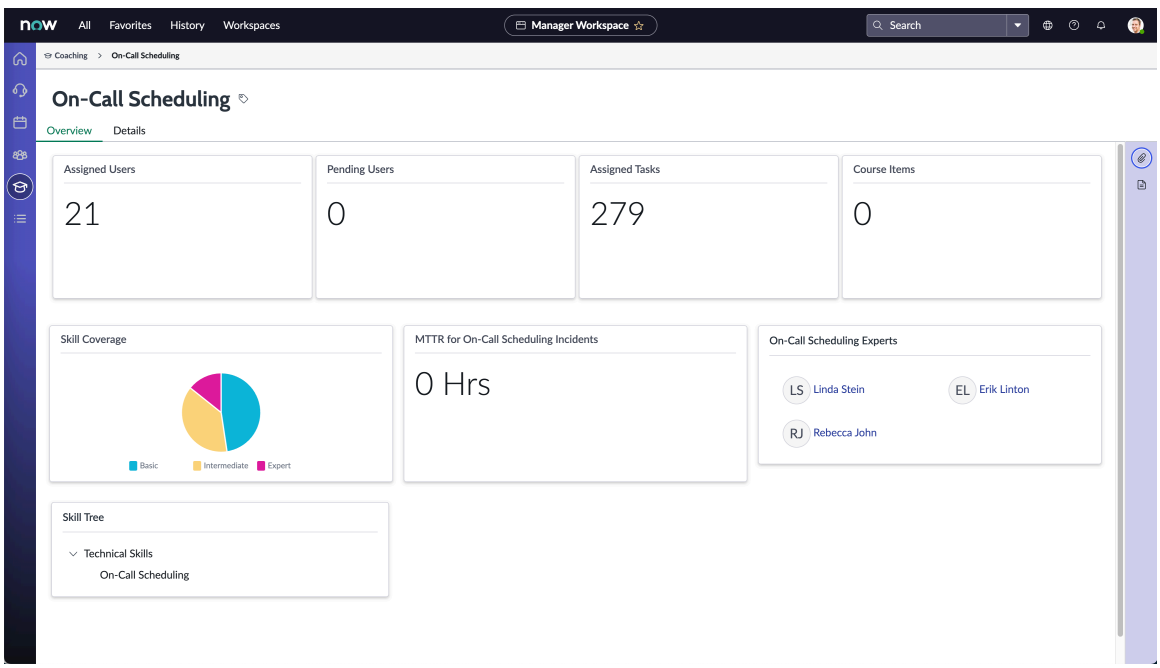
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une équipe.
4. Cliquez sur l'onglet **Compétences**.
5. Sélectionnez une compétence.

Vous pouvez accéder à la page Vue d'ensemble des compétences lorsque vous cliquez sur une compétence dans une page de profil d'utilisateur dans n'importe quelle application Optimisation des effectifs pour le service client.

Remarque :
vous devez activer l'application Coaching avec Apprentissage pour afficher les rapports de l'application. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour Service clientèle.



Cas d'utilisation

Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation de la page de destination
Administrateur de compétences [skill_admin]	• Analysez tous les experts disponibles pour chaque compétence. • Explorez les compétences. • Nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. • Durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence. • Visualisez le nombre d'utilisateurs que vous avez à différents niveaux de compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

MTTR d'incidents par compétence : durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence.

Répartitions

L'indicateur est décomposé en compétence.

Composants

Composants

Nom du composant	Type	Description
Conteneur de vue d'ensemble des compétences [sn-manager-skill-overview-container]	Composants de visualisation	Contient les composants suivants : • Rapports • Indicateur de délai moyen de résolution (MTTR) • Graphique à secteurs de la couverture des compétences • Arborescence de contenu • Composants d'experts de compétences
Arborescence des compétences connectée [sn-manager-skill-tree-connected]	Arborescence	Affiche la hiérarchie des compétences. Si la compétence sélectionnée n'a pas de hiérarchie des compétences, le composant ne s'affiche pas sur la page Vue d'ensemble des compétences.
Experts de compétences [sn-manager-skill-experts-connected]	Liste	Affiche tous les utilisateurs qui se placent au niveau d'expert pour la compétence.
Couverture des compétences [now-uxf-visualization-connected]	Graphique à secteurs	Affiche le pourcentage ainsi que le nombre d'utilisateurs ayant différents niveaux d'expertise pour la compétence.

Rapports

Important :
Les rapports Utilisateurs en attente et Tâches affectées s'affichent lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage à partir de ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour Service clientèle.

KPI

Titre	Type	Table source	Description
Utilisateurs affectés	42	Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill]	Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée est affectée.
Tâches affectées	42	Compétence de la tâche [task_m2m_skill]	Nombre de tâches pour lesquelles cette compétence a été affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Utilisateurs en attente	42	Utilisateurs en attente [sn_lc_learning_task]	Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée doit être affectée à partir de la tâche d'apprentissage.
Éléments de cours	42	Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Nombre de cours internes et externes ayant la compétence associée à l'élément de cours.

Évaluer la qualité des tâches effectuées

Évaluez la capacité de vos agents à résoudre les tickets ou la qualité de leurs tâches effectuées.

Avant de commencer

Vous pouvez créer une évaluation à partir d'une interaction ou de n'importe quel type de tâche.
Lorsque vous créez manuellement une évaluation, vous pouvez y ajouter une enquête. Les évaluations de coaching sont également créées et affectées au coach en fonction des conditions de déclenchement définies dans les opportunités de coaching.

Rôle requis : sn_coaching.coach

Visionnez cette courte vidéo pour mieux comprendre le coaching, les évaluations et les formations.

Optimisation des effectifs pour le service client Vue d’ensemble de Coaching.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'opportunité de coaching inclut une enquête, vous pouvez choisir de participer à l'enquête et à l'évaluation. Lorsque vous utilisez une enquête pour évaluer un stagiaire, le score de l'enquête est automatiquement calculé lorsque vous avez terminé l'enquête. La notation d'évaluation est ensuite mise à jour en fonction de ce score.

L'écran Vue d'ensemble de Coaching affiche la qualité moyenne des tâches qui ont été effectuées au cours des 30 derniers jours pour vos groupes d'affectation.

- Le graphique en anneau affiche le nombre d'évaluations dans différents états d'achèvement. Vous pouvez pointer vers l'un des états et cliquer pour ouvrir toutes les évaluations dans cet état.
- L'histogramme affiche les évaluations créées par les opportunités de coaching. Vous pouvez cliquer sur l'une des données du graphique pour accéder aux évaluations.
- Vous pouvez cliquer sur le graphique qui affiche les données de l'indicateur et accéder à des informations détaillées sur l'indicateur.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire pour évaluer l'agent.

Formulaire d'évaluation

Champ	Description
Opportunité	Opportunité de coaching associée à l'évaluation du coaching.
État	État de l'évaluation. ○ **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching ○ **Travail en cours** : coaching en cours du stagiaire ○ **Résolu** : des programmes de coaching et des modules de formation sont affectés au stagiaire. ○ **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. ○ **Fermé incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'est pas terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Évaluation	Comment l'agent a-t-il résolu l'incident ? L'application de coaching remplit automatiquement ce champ lorsqu'un coach effectue une enquête pour le stagiaire.
Suivi	Indique si le coach doit prendre des mesures supplémentaires pour améliorer la performance du stagiaire.
Commentaires	Remarques, le cas échéant, à ajouter à propos de l'évaluation.
Enquête effectuée par le coach	Enquête pour le stagiaire réalisée par le coach. Vous pouvez ajouter une enquête pour une évaluation lorsque vous créez l'évaluation manuellement ou lorsque l'opportunité de coaching déclenche une évaluation qui n'a pas d'enquête. Lorsqu'une opportunité de coaching déclenche une évaluation et contient une enquête, l'enquête est automatiquement ajoutée à l'évaluation et ne peut pas être modifiée par le coach.
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête pour le coach réalisée par le stagiaire.
Ajouter des compétences	Compétences à ajouter au profil de stagiaire lorsque l'évaluation est terminée. Lorsque vous cliquez sur ce champ, toutes les compétences et tous les niveaux de compétence qui ne figurent pas dans le profil de stagiaire sont affichés.
Ajouter une formation	Formation à affecter au stagiaire. Vous pouvez également affecter des tâches d'apprentissage à partir d'éléments de cours.

5. Effectuez les actions suivantes :
   - Pour terminer l'évaluation ad hoc, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour terminer les évaluations en créant des opportunités de coaching, cliquez sur **Terminer l'évaluation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les compétences en utilisant Optimisation des effectifs pour le service client

Ajoutez ou mettez à jour les compétences d'un agent. Vous pouvez approuver les compétences prévues si les compétences sont nécessaires pour que l'agent termine les tâches affectées. Vous pouvez également rejeter une compétence si elle ne s'applique pas à l'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Intelligence prédictive pour les compétences affiche les compétences recommandées sur le profil de chaque agent. L'application utilise des exemples de tickets sur lesquels l'agent a travaillé pour recommander des compétences pour un agent.

Vous pouvez afficher les compétences pour tous les utilisateurs regroupés par groupe d'affectation et la couverture globale des compétences pour chaque groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Compétences**.
   Vous pouvez afficher la liste de toutes les compétences affectées et le niveau de compétence pour chaque agent de votre équipe. Pour en savoir plus sur les compétences et les niveaux de compétences, consultez Gestion des compétences .

   Vous pouvez également filtrer la matrice de compétences en fonction des utilisateurs, des groupes, du type de compétence, du niveau de compétence ou de la catégorie de compétences. Réinitialisez le filtre si vous souhaitez afficher les compétences de tous les utilisateurs.
4. Ajoutez une compétence ou un niveau de compétence.
5. Approuvez ou rejetez une compétence recommandée par Intelligence prédictive.
   a. Dans la matrice de compétences, cliquez sur **Recommandé** pour approuver et recommander une compétence pour l'utilisateur.
   b. Dans l'onglet **Détails**, vérifiez la demande d'approbation des compétences, les exemples de résolutions de tickets qui ont été utilisés pour prédire la compétence et le flux d'activité.
   - Pour approuver une compétence, cliquez sur **Approuver**. La compétence est ajoutée à l'agent et le niveau le plus bas pour la compétence est automatiquement associé à la compétence ajoutée. L'état de la demande devient **Approuvé** et la compétence est ajoutée à l'agent.
   - Pour rejeter une compétence, cliquez sur **Rejeter**. L'état de la demande devient **Rejeté**. Intelligence prédictive ne recommande pas à nouveau la compétence pour l'utilisateur et le champ devient **Ajouter**.
   - Cliquez sur l'icône Autres options (icône ••• et sélectionnez **Enregistrer**.

   L'application affecte la compétence à l'utilisateur. Si la compétence affectée n'a pas de niveau de compétence, l'application ajoute le niveau de compétence de base à l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coaching with Learning

Utilisez Coaching with Learning pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez le contenu similaire dans les catalogues. Affectez des tâches d'apprentissage et effectuez le suivi des tâches effectuées.

Important :
Coaching avec Apprentissage est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour Service clientèle.

Coaching avec Apprentissage

Créer un catalogue d'apprentissage

Créez un catalogue pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Catalogues d'apprentissage** et sélectionnez **Mes catalogues**.
5. Créez un catalogue.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour le catalogue.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez une description pour le catalogue.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :
   Le catalogue est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

6. Ajoutez des éléments de cours au catalogue.
   a. Cliquez sur l'onglet **Contenu**.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter au catalogue.
   d. Cliquez sur **Ajouter**. Les éléments de cours sont ajoutés au catalogue.

   Remarque :
   Pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours et cliquez sur **Supprimer**.

7. Ajoutez un groupe à un catalogue.
   a. Cliquez sur l'onglet **Applicable Groups** (Groupes applicables).
   b. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe à associer au catalogue.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une tâche d'apprentissage

Créez des tâches d'apprentissage pour que les agents effectuent le suivi de leurs activités d'apprentissage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.task_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez les dates d'échéance d'achèvement des tâches d'apprentissage afin d'inclure ou d'exclure les week-ends à l'aide de la propriété système *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*. Pour plus d'informations, consultez Optimisation de la main d'œuvre pour la référence du service clientèle.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur **Tâches d'apprentissage** et sélectionnez **Toutes les tâches**.
4. Créez une tâche d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

Champs du formulaire Toutes les tâches

Nom	Description
Affecté à	Nom de l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Élément de cours	Cours que l'agent doit terminer.
Date d'échéance	Date à laquelle l'agent doit terminer le cours. La valeur par défaut est de 5 jours à compter de la création de la tâche d'apprentissage. Cette valeur est calculée à partir du champ **Délai en jours pour terminer** pour l'élément de cours. Le champ Date d'échéance est surligné comme suit : ▪ Vert : si la tâche arrive à échéance avant le jour actuel. ▪ Jaune : si la tâche arrive à échéance le jour actuel. ▪ Rouge : si la tâche arrive à échéance après le jour actuel.
Catalogue	Catalogue qui contient l'élément de cours pour la tâche d'apprentissage.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.content_creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur **Cours de formation** et sélectionnez **Cours internes**.
4. Créez un cours d'apprentissage interne.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Remplissez les champs suivants de l'onglet Détails.

Champ du formulaire Cours internes

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.
Description	Description du cours.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez une compétence au contenu interne.
   a. Cliquez sur l'onglet **Compétences associées**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu interne.
   a. Cliquez sur l'onglet **Tâches de formation**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Catalogue**, sélectionnez le catalogue à associer à la tâche d'apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Dans le champ **Date d'échéance**, cliquez sur l'icône Calendrier et sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.

f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des cours externes à Coaching avec Learning

Ajoutez des cours à partir de sources externes comme Udemy, Pluralsight ou Cornerstone pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Cours de formation** > **Cours externes**.
5. Sélectionnez un cours.
6. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Expérience mobile pour Optimisation des effectifs pour le service client

Gérez les tickets du service client depuis votre équipement mobile à l'aide de l'application Now Mobile Agent. Vous pouvez maintenir la connexion et accéder aux informations en temps réel pour effectuer rapidement les tâches.

Si vous êtes un agent (sn_customerservice_agent) ou un gestionnaire (sn_wfo_csm.manager), vous pouvez utiliser des notifications en temps réel de l'application pour prendre des mesures afin de résoudre un problème. Pour ce faire, vous devez activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile). Pour plus d'informations sur Gestion Now Mobile du service clientèle, voir Expérience mobile pour Gestion du service clientèle

- Pour prendre en main cette application, suivez les instructions de la rubrique Mise en route de l'application mobile Service clientèle.
- Vous pouvez en savoir plus sur les tâches d'agent et de gestionnaire que vous pouvez effectuer dans Utilisez l'application mobile pour effectuer des tâches d'agent et de gestionnaire. De plus, vous pouvez aussi effectuer les tâches suivantes pour Optimisation des effectifs pour le service client.

Tâches d'agent

Tâches d'agent	Action	Description
Approuver ou rejeter une demande d'échange d'équipe	• Appuyer sur la notification. • **Approuver** ou **rejeter** la demande d'échange d'équipe.	L'agent reçoit une notification indiquant que la demande d'échange d'équipe est approuvée ou rejetée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

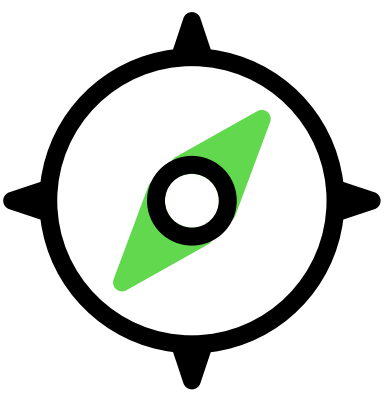
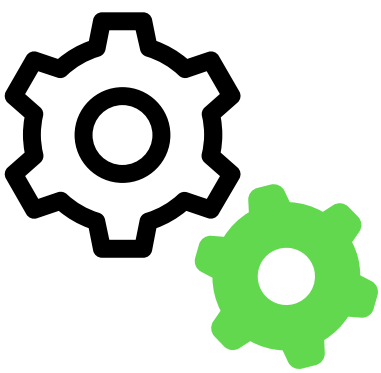
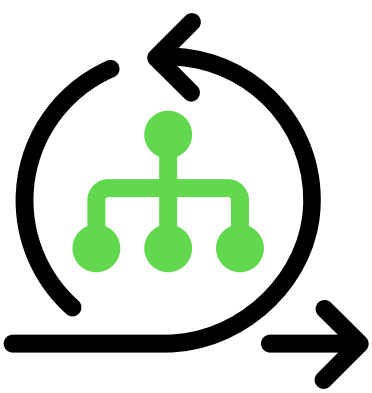
Gérer les tâches

Gérer les tâches	Action	Description
Approuver ou rejeter une demande de congé	• Appuyer sur la notification. • **Approuver** ou **rejeter** une demande de congé.	L'agent reçoit une notification indiquant que la demande de congé est approuvée ou rejetée.
Approuver ou rejeter une demande d'échange d'équipe	• Appuyer sur la notification. • **Approuver** ou **rejeter** la demande d'échange d'équipe.	L'agent reçoit une notification indiquant que la demande d'échange d'équipe est approuvée ou rejetée.
Afficher les tickets critiques et de priorité élevée qui n'ont pas respecté le SLA	Appuyer sur la notification. L'enregistrement de ticket s'affiche.	Vérifier l'enregistrement de ticket et prendre les mesures appropriées.

Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Utilisez l'application pour résumer les informations sur le ServiceNow® Now Assist pour Gestion du service client (CSM) ticket, générer les notes de résolution du ticket et résumer la messagerie instantanée pour une interaction. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et du ticket afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos clients.

Commencez

Explorer	Configurer	Utiliser Gestion du service clientèle l'IA générative
		
En savoir plus Now Assist pour CSM	Configurer l'application Now Assist pour CSM pour commencer	Utiliser les options de l'IA générative offertes par Now Assist pour CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la collection d’agents CSM AI



Utiliser les cas d’utilisation de l’agent IA dans Now Assist pour CSM

Important :

- 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. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Important :

- 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. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

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 et assistance client.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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, la préjudicesse 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 vous conformer à 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 les informations sur les tickets (pour la synthèse de la messagerie instantanée, la génération de notes de résolution, la génération de connaissances, la synthèse des appels), les transcriptions de la messagerie instantanée (pour la recommandation de messagerie instantanée) et les informations d'e-mail (pour les recommandations de réponses par e-mail). 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 interne.

Explorer Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Avec l'application, vos agents peuvent utiliser l'IA Now Assist pour Gestion du service client (CSM) générative pour résumer les conversations instantanées des clients et les détails du ticket afin d'obtenir le contexte du ticket. Ils peuvent également générer des notes de résolution de ticket à partager avec d'autres agents et conclure les tickets plus rapidement.

Résumez une conversation instantanée avec Now Assist pour Gestion du service clientèle.

Vue d'ensemble de Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

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 Agent virtuel historique de discussion est transmis à un agent actif, ou lorsqu'un agent actif transmet l'historique des conversations instantanées 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. Étant donné que ces tickets peuvent contenir beaucoup d'informations, y compris les conversations avec le client ou d'autres agents, un agent peut générer un résumé pour mieux comprendre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les 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.
- Un résumé d'appel aide un agent à obtenir les détails clés qui ont été discutés au cours des conversations entre les agents actifs et les clients.Il fournit une vue d'ensemble de haut niveau de la conversation dans un format clair.
- La génération de connaissances peut aider un agent à rationaliser la création de contenu. Un agent peut générer automatiquement des articles de la base de connaissances en utilisant les données pertinentes de l'enregistrement de ticket après avoir proposé une résolution ou fermé le ticket. En évitant de générer manuellement des articles de la base de connaissances, cette fonctionnalité permet à vos agents d'économiser un temps et des efforts précieux.

Now Assist pour Gestion du service client (CSM) compétences

L'application Now Assist pour CSM inclut les compétences d'IA générative qui permettent à vos agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et du ticket afin de proposer des résolutions au client plus rapidement.

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 :

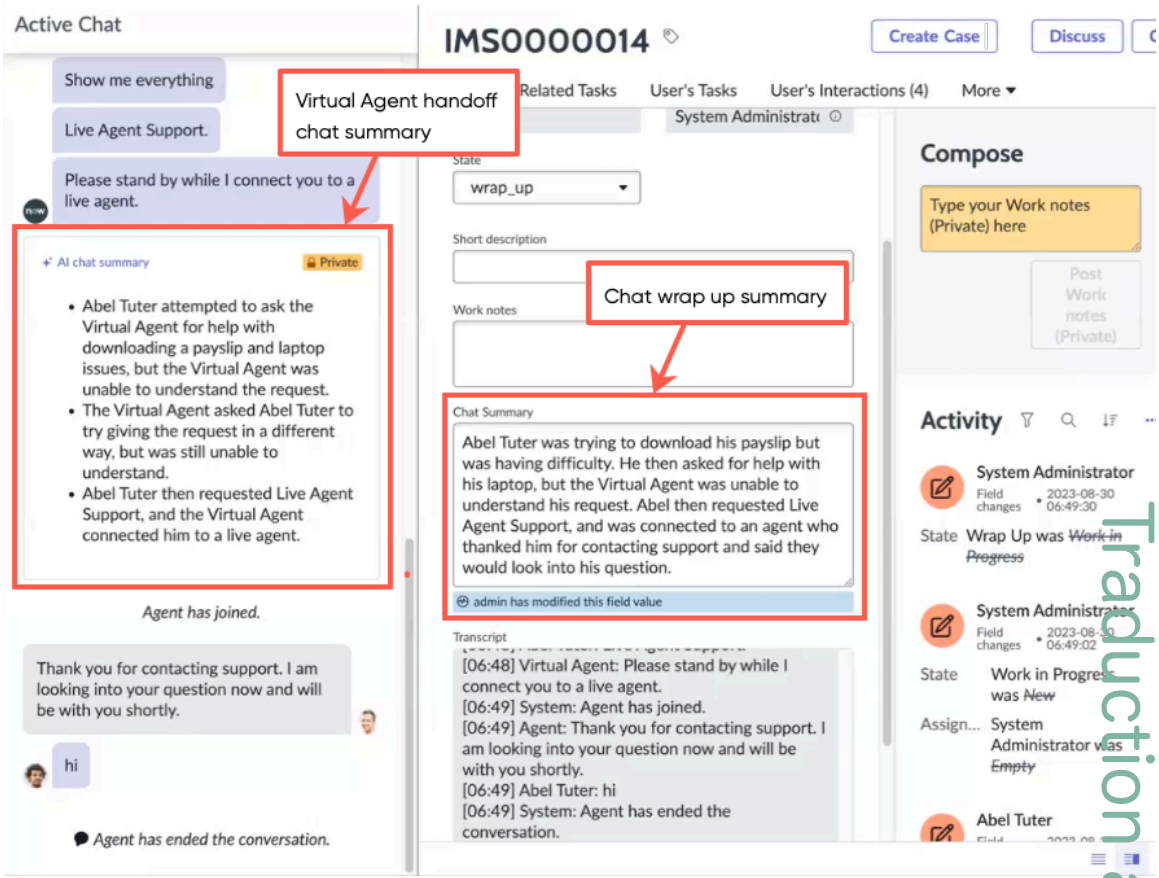
- Agent virtuel Résumé du transfert de messagerie instantanée : résume la conversation lorsqu'une Agent virtuel conversation est transférée à un agent actif et affiche le résumé dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Un agent peut afficher un résumé des actions effectuées par un client avant 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.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement d'interaction avec résumés de la messagerie instantanée



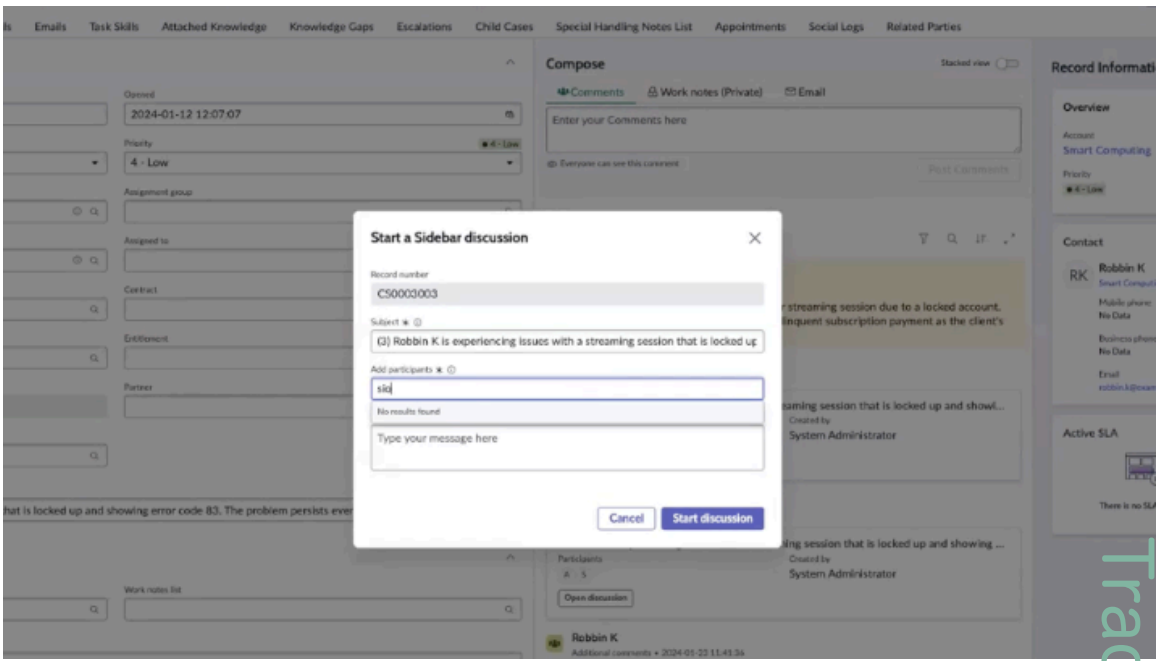
Résumé de discussion de Barre latérale

Fournit à un agent un résumé des discussions de la barre latérale entre les agents, les demandeurs et les experts techniques. Un agent peut également publier le résumé dans les notes de travail du ticket pour un dépannage supplémentaire avant ou après la fin de la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modal de discussion dans la barre latérale

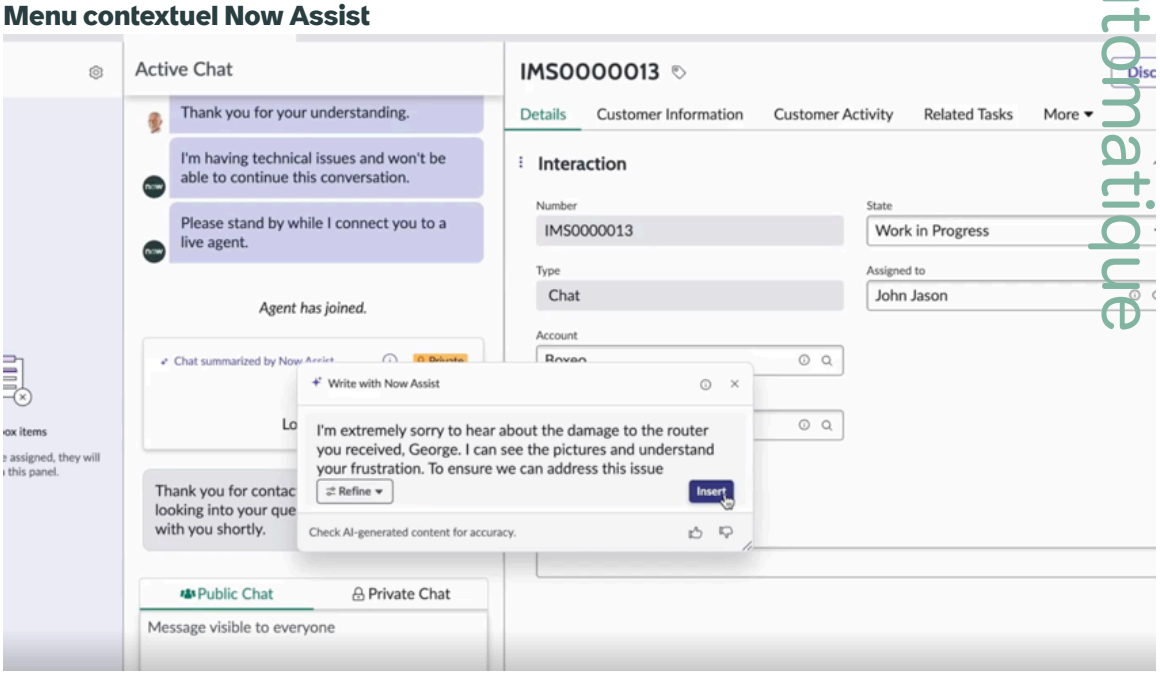


Recommandation de réponse de messagerie instantanée

Permet à un agent de générer une recommandation de réponse à partir d'une messagerie instantanée à l'aide Now Assist du menu contextuel.

La compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer une recommandation et l'examiner avant de l'envoyer en réponse.

Menu contextuel Now Assist



Synthèse du ticket

Fournit à un agent un résumé d'un ticket du service clientèle, 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.

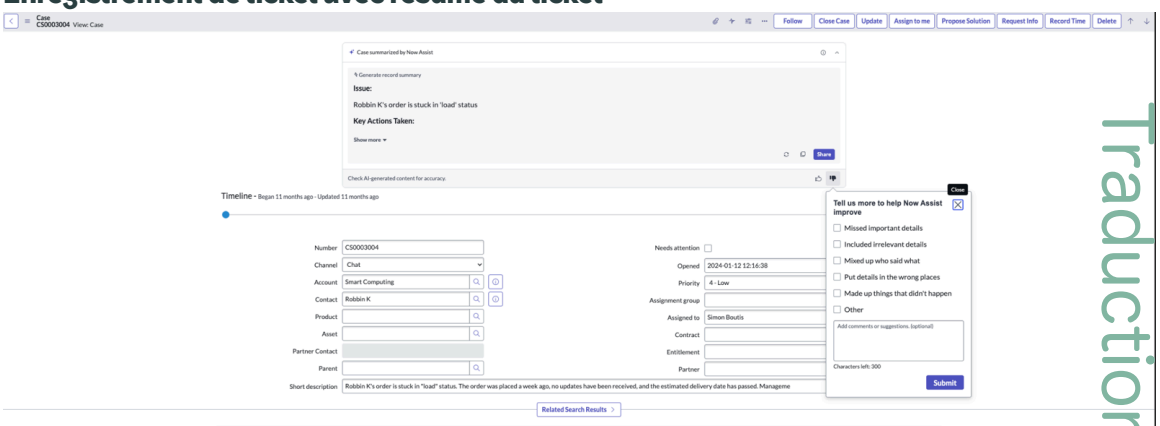
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La 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)

Enregistrement de ticket avec résumé du ticket

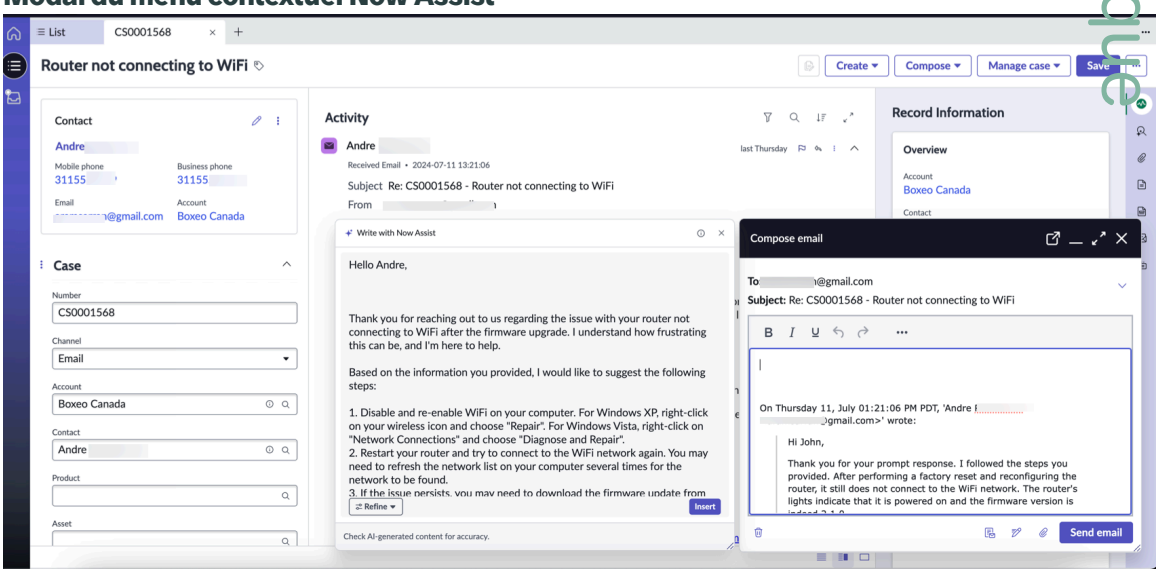


Recommandation de réponse par e-mail

Permet à un agent de générer une recommandation de réponse par e-mail à partir d'un e-mail existant ou nouveau à l'aide Now Assist du menu contextuel.

La compétence de recommandation de réponse par e-mail affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer une recommandation et l'examiner avant de l'envoyer en réponse.

Modal du menu contextuel Now Assist



Génération de notes de résolution

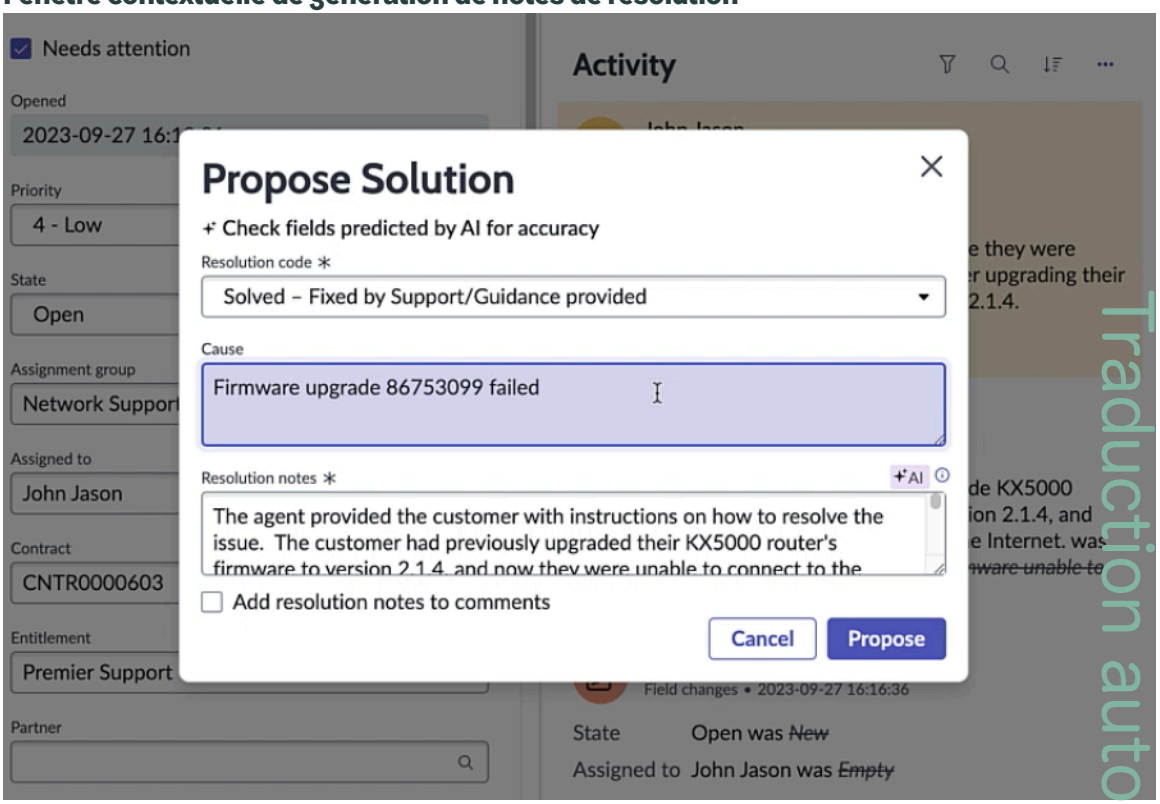
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permet à un agent de générer les notes de résolution d'un ticket, de proposer la résolution au client et d'ajouter les informations à l'enregistrement de ticket.

La résolution note que la compétence de génération 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 client.

Fenêtre contextuelle de génération de notes de résolution



Remarque :
La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 50 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** .

Génération de connaissances

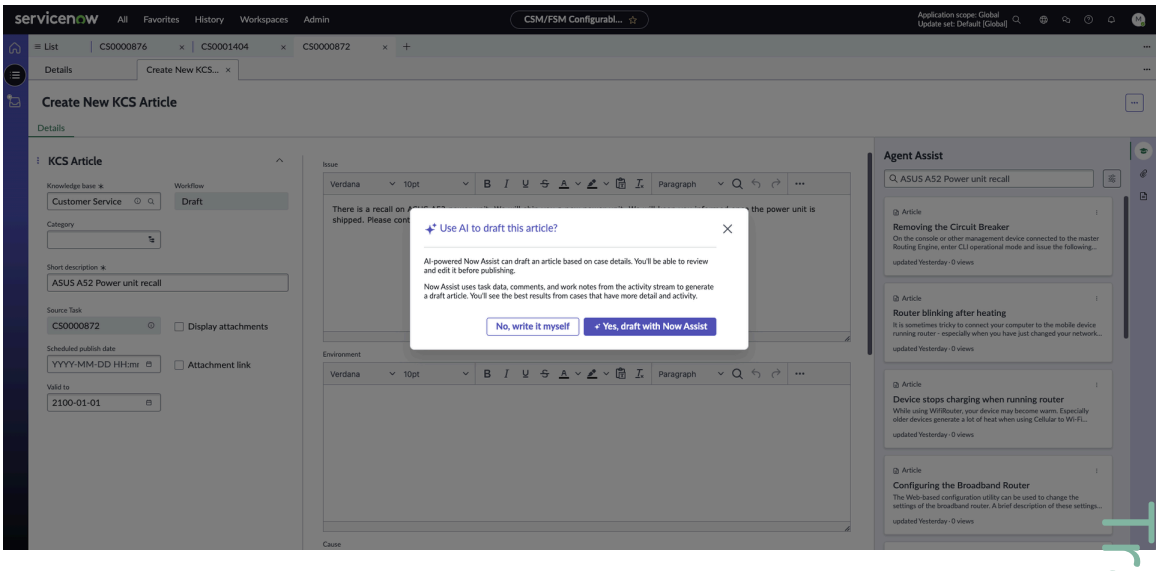
Permet à un agent de générer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket après avoir proposé une résolution ou fermé le ticket.

La compétence de génération de connaissances affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer un article de la base de connaissances basé sur des tickets similaires et l'examiner avant de publier le brouillon de l'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre contextuelle de génération d'articles de la base de connaissances



Synthèse des appels

Fournit à un agent un résumé de l'appel à la fin de l'appel ainsi que les principaux points abordés pendant l'appel, notamment le problème et les mesures prises. Un agent peut générer un résumé de l'appel de l'interaction pour comprendre le contexte du ticket et publier le résumé dans les notes de travail du ticket. Un agent peut afficher ou créer les résumés suivants :

- 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.

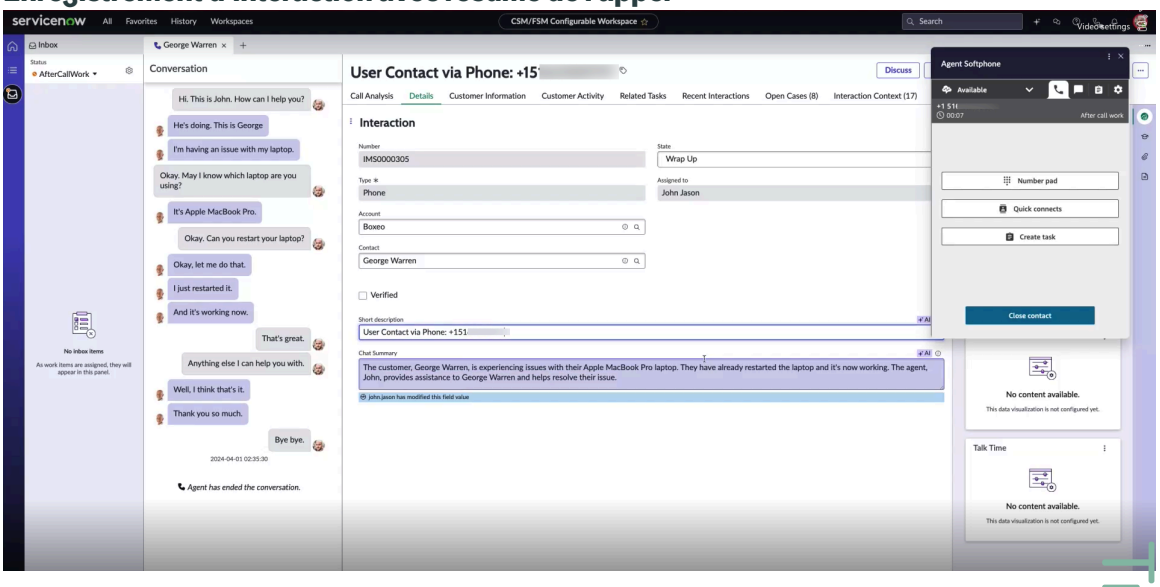
  Remarque :
  Si un résumé de l'appel n'est pas disponible pour l'interaction, le champ Résumé de la **messagerie instantanée** n'apparaît pas sur l'enregistrement d'interaction.

- Résumé de l'appel à partir du Now Assist panneau : crée un résumé de la conversation entre l'agent et le client à partir du panneau en sélectionnant **Résumer** la Now Assist conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement d'interaction avec résumé de l'appel



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 la conversation instantanée ou un résumé du 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 virtuelet 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 .

Now Assist dans Agent virtuel

Now Assist dans la Agent virtuel configuration guidée peut réduire le temps et les efforts nécessaires au déploiement Now Assist dans Agent virtuel. Vos administrateurs peuvent configurer les fonctionnalités et les compétences, ainsi que les sources d'informations telles que les bases de connaissances et les catalogues. Pour plus d'informations, voir Configurer Now Assist dans Agent virtuel .

Avec la compétence Demandes de catalogue multi-tours Now Assist, vos clients peuvent communiquer de Agent virtuel manière conversationnelle avec des éléments de catalogue. Un client peut demander un élément, puis affiner sa recherche en fournissant des informations supplémentaires. Pour plus d'informations, voir Classement du catalogue multi-tours .

Gestion des données sensibles

Les informations permettant de vous identifier personnellement et d'autres données sensibles peuvent être 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,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mais qu'ils Now LLM Service ne sont pas exposés à des informations sensibles. Pour plus d'informations, voir Classement du catalogue multi-tours.

Information associée

Now Assist

Exploring Now Assist

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM).

Versions prises en charge

Now Assist pour CSM est pris en charge à partir de Vancouver Patch 4.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour CSM inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interfaces prises en charge par Now Assist pour CSM

Interface	Compétence
Espace de travail configurable de CSM	• Synthèse de la messagerie instantanée • Synthèse du ticket • Génération de notes de résolution • Génération d'un article de la base de connaissances • Synthèse des appels • Discussion de barre latérale • Recommandation de messagerie instantanée • Recommandation de réponse par e-mail
Interface utilisateur principale	• Synthèse du ticket • Génération de notes de résolution • Génération d'un article de la base de connaissances

Exigences de gestion des licences

L'application Now Assist pour CSM nécessite une Gestion du service clientèle licence Pro Plus ou Enterprise Plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Langues prises en charge

Now Assist pour CSM prend en charge les langues suivantes pour toutes les compétences :

- Allemand
- Français
- Japonais
- Néerlandais
- Canadien français
- Espagnol
- Portugais (Brésil)
- Italien

Pour plus d'informations, voir Multilingual service for Now Assist applications

Informations sur l'application

Activez l'application du Now Assist pour CSM magasin (sn_csm_gen_ai) pour utiliser les compétences de messagerie instantanée et de synthèse de tickets, ainsi que pour générer des notes de résolution de ticket.

Cette application de l'App Store comporte les dépendances suivantes :

- Service client (com.sn_customerservice)
- IA générative UXC (sn_uxc_gen_ai)

Activez les applications dans l'ordre suivant :

1. Service client
2. IA générative UXC
3. Now Assist pour CSM

Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Gestion du service client (CSM).

Configurer Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) 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 Now Assist Admin pour configurer Now Assist pour CSM. 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 Now Assist Admin console .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Now Assist Admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM Fonctionnalités et compétences dans la Now Assist Admin console

Fonctionnalités CSM	Compétences
Messagerie instantanée	• Synthèse de la messagerie instantanée • Recommandation de messagerie instantanée • Recommandation de barre latérale
Ticket	• Synthèse du ticket • Génération de notes de résolution • Recommandation par e-mail
Connaissances	Génération de la base de connaissances
Appel	Synthèse des appels

Remarque :

- Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.
- La version minimale de l'espace de travail requise pour prendre en charge Now Assist pour CSM les fonctionnalités :
  - CSM et FSM Configurable Workspace Foundation (sn_cwf_wrkspc) : 24.2.1.
  - Espace de travail configurable CSM (sn_csm_wrkspc) : 24.2.0.

  Pour les versions antérieures, rendez-vous sur Application Manager pour le mettre à niveau vers une version ultérieure.

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour CSM (sn_csm_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module d'extension, consultez Informations sur l'application.
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .
   - Pour en savoir plus sur l'Espace de travail configurable de CSM, consultez Installer Espace de travail configurable de CSM.
   - Pour plus d'informations sur Now Assist les agents IA, voir Installer des agents IA Now Assist . Pour accéder aux agents IA dans le Now Assist panneau, vous devez Activer le Now Assist panneau et assurez-vous que la synthèse des tickets est active sur l'instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités** de la Now Assist Admin console.
3. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour CSM.

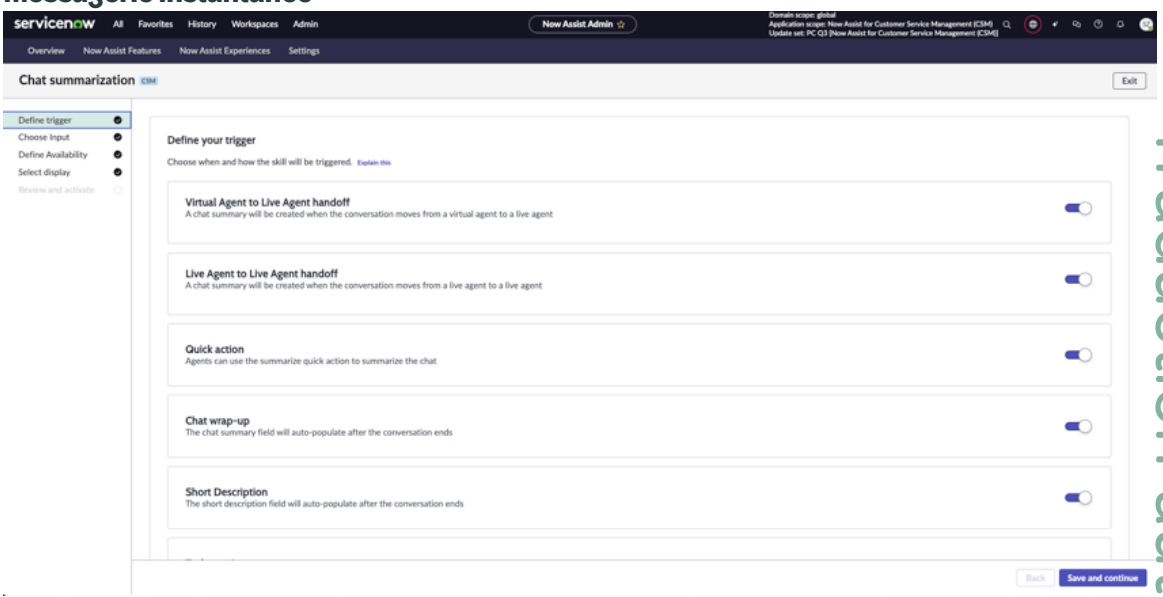
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflow **Client** . Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.

4. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.
5. Dans la section All available skills (Toutes les compétences disponibles), sélectionnez **Activate skill** (Activer une compétence).
6. Sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée.
   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM).

Exemple d'écran Définir le déclencheur pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



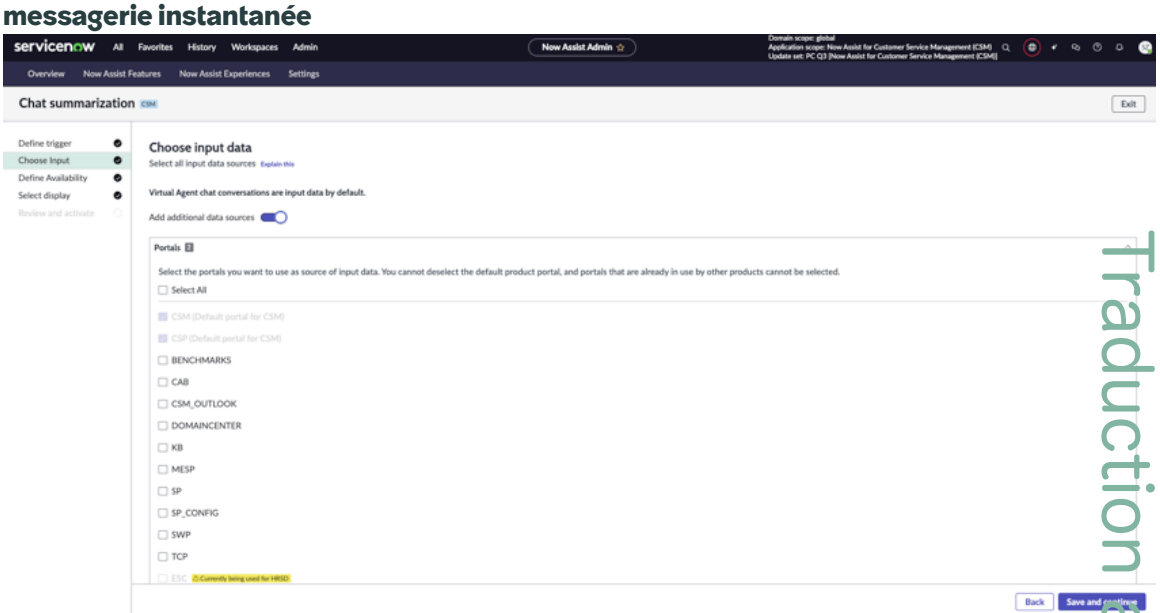
7. Une fois que vous avez configuré les entrées ou les déclencheurs de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
8. Définissez la disponibilité de la compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette étape s'applique à la synthèse du ticket, à la génération de notes de résolution, à la synthèse de la messagerie instantanée, à la génération de la base de connaissances, à la recommandation de réponse de messagerie instantanée et à la recommandation d'e-mail . Si vous configurez la compétence de synthèse de messagerie instantanée ou de recommandation de 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.

Exemple : choisir un écran d'entrée pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



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.

9. Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
10. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
    - **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.

    - **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.
11. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.
    Votre compétence est configurée.
13. Configurez l'action d'interface utilisateur Proposer une solution et l'action Now Assist pour CSM déclarative.

    L'action d'interface utilisateur Proposer une solution et l'action déclarative incluses dans l'application fournissent au formulaire de ticket des fonctionnalités spécifiques à l'IA Now Assist pour CSM générative. Un agent peut utiliser ces actions pour proposer des solutions qui incluent les notes de résolution générées par l'IA.

    Pour plus d'informations, consultez Configurer l'action d'interface utilisateur Proposer une solution et l'action déclarative.
14. Définissez la **page d'enregistrement CSM par défaut** et la **page d'enregistrement d'interaction CSM** comme pages par défaut dans Générateur d'IU.

    Une page d'enregistrement fournit la structure de base de l'affichage d'un enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM. Lorsque le système affiche des informations dans Espace de travail configurable de CSM, telles que les enregistrements de tickets et les interactions, il utilise les pages qui ont été définies comme pages d'enregistrement par défaut.

    La définition de ces pages d'enregistrement comme pages par défaut active également l'icône et la bannière d'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM.

    La définition d'une page comme page par défaut comprend l'activation de la page et la définition de la valeur d'ordre. Pour plus d'informations, consultez Définir l'ordre de la page d'enregistrement.

Information associée

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Utilisation des cas d'utilisation d'agents IA dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Gestion du service clientèle Cas d'utilisation des cas de triage de collecte d'agent IA

Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau suivant répertorie les 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.
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.

Compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée

Pour la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table suivante répertorie les déclencheurs qui déterminent quand une recommandation de réponse de messagerie instantanée est générée.

Déclencheurs pour la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée

Déclencheur	Description
Déclenché par l'utilisateur	Recommandation de réponse de messagerie instantanée générée lorsque l'agent déclenche manuellement la compétence.

Now Assist Menu contextuel

Champ	Description
Propriétés du bouton	Propriétés du bouton de déclenchement, par exemple : • Variante • Taille • Icône
Actions d'affinage	Options d'action affichées lorsque le bouton Affiner est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer
Propriétés de la boîte de dialogue de recommandation	Propriétés de la fenêtre de dialogue Recommandation, par exemple : headerLabel.
ID de composant WWNA	ID de composant qui prend en charge Now Assist le menu contextuel, par exemple : agent-chat.
Action prédéfinie par défaut	Action par défaut lorsque le bouton de déclenchement est sélectionné sans texte dans la fenêtre de messagerie instantanée.
Table	Table utilisée pour l'interaction.
Message d'erreur de délai d'expiration	Erreur qui s'affiche après un délai d'expiration.
Actions prédéfinies	Options d'action affichées lorsque du texte est entré dans la fenêtre de messagerie instantanée et que le bouton de déclenchement est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer

Compétence de résumé de la discussion de barre latérale

Pour la compétence de résumé de discussion de barre latérale, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer un résumé de discussion de barre latérale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer un résumé de discussion de barre latérale.

Déclencheurs pour la compétence de résumé de discussion de barre latérale

Déclencheur	Description
Déclenché par l'utilisateur	Résumé de discussion de barre latérale généré lorsque l'agent déclenche manuellement la compétence.

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	• Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires • E-mail • Accord sur les niveaux de service (SLA)

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]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution (suite)

Entrée	Description
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires • E-mail

Compétence de recommandation de réponse par e-mail

Pour la compétence de recommandation de réponse par e-mail, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer une recommandation de réponse par e-mail.

La table suivante répertorie les déclencheurs qui déterminent quand une recommandation de réponse par e-mail est générée.

Déclencheurs pour la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée

Déclenché par l'utilisateur	Recommandation de réponse par e-mail générée lorsque l'agent déclenche manuellement la compétence.

Menu contextuel Now Assist

Champ	Description
Propriétés du bouton	Propriétés du bouton de déclenchement, par exemple : • Variante • Taille • Icône
Action prédéfinie par défaut	Action par défaut lorsque le bouton de déclenchement est sélectionné sans texte dans la fenêtre d'e-mail.
Actions prédéfinies	Options d'action affichées lorsque du texte est entré dans la fenêtre de messagerie instantanée et que le bouton de déclenchement est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer
Propriétés de la boîte de dialogue de recommandation	Propriétés de la fenêtre de dialogue Recommandation, par exemple : headerLabel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Menu contextuel Now Assist (suite)

Champ	Description
Actions d'affinage	Options d'action affichées lorsque le bouton Affiner est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer
Table	Table utilisée pour l'interaction.
Message d'erreur de délai d'expiration	Erreur qui s'affiche après un délai d'expiration.
ID de composant WWNA	ID de composant qui prend en charge Now Assist le menu contextuel, par exemple : agent-chat.

Compétence de génération d'articles de la base de connaissances

La compétence de génération d'articles de la base de connaissances inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque le brouillon de l'article de la base de connaissances est généré pour un ticket.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances.

Entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket [sn_customerservice_case]
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Notes de résolution (pour les tickets et les incidents) • Notes de travail • Commentaires

Compétence de synthèse d'appels

Pour la compétence de synthèse d'appel, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer un résumé d'appel. Vous pouvez également sélectionner les propriétés qui contrôlent l'affichage d'un résumé d'appel.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs que vous pouvez configurer pour la compétence de synthèse d'appels de la fonctionnalité Assistant de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs de la compétence de synthèse d'appels

Déclencheur	Description
Transfert d'agent en direct à agent en direct	Résumé de l'appel qui est généré lorsque le transfert d'appel s'effectue d'un agent actif à un agent actif.
Conclusion de l'appel	Résumé de l'appel généré lorsque l'agent actif ou l'utilisateur met fin à la conversation de messagerie instantanée. Le champ Résumé de la **messagerie instantanée** est mis à jour pour l'interaction.
Description brève	**Champ de description synthétique** qui est mis à jour pour l'interaction lorsque l'agent actif ou l'utilisateur met fin à l'appel.
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.

Le tableau suivant répertorie la propriété que vous pouvez sélectionner pour contrôler l'affichage d'un résumé d'appel.

Propriété de la compétence de synthèse d'appels

Propriété	Description
Liste à puces	Résumé de l'appel sous la forme d'une liste non triée.

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.

Bannières dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Les bannières affichent des informations sur les compétences d'IA générative et les champs de formulaire générés ou prévus par ces compétences.

Vue d'ensemble des bannières

La bannière d'IA générative affiche des informations sur les champs d'un formulaire qui sont générés ou prédits par les compétences disponibles avec Now Assist pour CSM. Messages qui s'affichent dans la bannière :

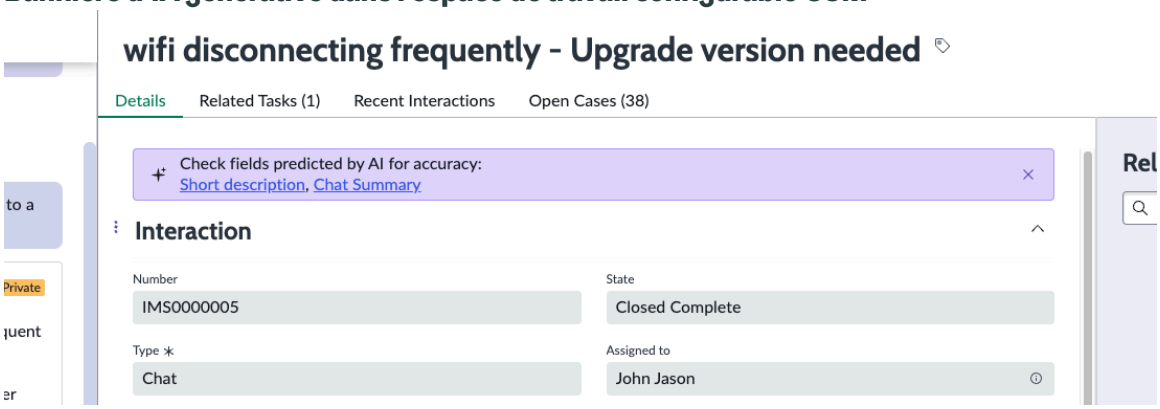
- Alertez les agents lorsque des champs sont générés ou prévus et lorsque le processus est terminé.
- Rappelez aux agents d'examiner les informations contenues dans ces champs.
- Informez les agents si les champs ne peuvent pas être générés ou prévus.

Les messages incluent également des liens vers les champs générés ou prévus par Now Assist pour gestionnaire du service à la clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bannière d'IA générative dans l'espace de travail configurable CSM



Liens vers des champs générés ou prévus

Les messages affichés dans la bannière d'IA générative peuvent inclure des liens vers les champs générés ou prédits par l'IA. Pour les enregistrements de tickets, cela inclut des champs tels que la description et la description brève du ticket. Pour les enregistrements d'interaction, cela inclut des champs tels que la brève description et le résumé de la messagerie instantanée.

Lorsqu'un agent sélectionne un lien dans le message, ce champ est mis en surbrillance sur le formulaire. Si un agent modifie le champ et enregistre l'enregistrement, le lien vers ce champ est supprimé du message. La restauration du champ à la valeur d'origine renvoie le lien vers le message.

Définition des pages d'enregistrement par défaut

Une page d'enregistrement fournit la structure de base de l'affichage d'un enregistrement dans l'espace de travail configurable CSM. Lorsque le système affiche des informations dans CSM Configurable Workspace, telles que les enregistrements de tickets et les interactions, il utilise les pages qui ont été définies comme pages d'enregistrement par défaut.

Définissez les pages suivantes comme pages d'enregistrement par défaut dans le générateur d'IU :

- **Page d'enregistrement par défaut de CSM** : inclut des fonctionnalités spécifiques pour la gestion des tickets.
- **Page d'enregistrement d'interaction CSM** : comprend des fonctionnalités spécifiques à CSM pour la gestion des interactions.

Ces pages prennent en charge la fonctionnalité Now Assist pour Gestion du service client (CSM) dans l'espace de travail configurable CSM, y compris l'affichage de l'icône et de la bannière de l'IA générative. Pour plus d'informations, consultez Définir l'ordre de la page d'enregistrement.

Configurer l'action d'interface utilisateur Proposer une solution et l'action déclarative

Ajoutez une fonctionnalité spécifique à l'IA générative au formulaire de ticket en configurant l'action d'interface utilisateur Proposer une solution et l'action déclarative incluses dans l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Gestion du service clientèle inclut une action d'interface utilisateur Proposer une solution que les agents peuvent utiliser pour proposer une solution pour un ticket du service clientèle.

L'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) comprend les actions suivantes qui fournissent des fonctionnalités spécifiques à l'IA générative. Les agents peuvent utiliser ces actions pour proposer des solutions qui incluent des notes de résolution générées par l'IA :

- Action déclarative Proposer une solution : génère des notes de résolution dans Espace de travail configurable de CSM.
- Action d'interface utilisateur Proposer une solution : génère des notes de résolution dans Interface utilisateur principale.

Remarque :
Ces actions sont désactivées par défaut.

Pour utiliser la fonctionnalité d'IA générative, vous devez désactiver l'action d'interface utilisateur Proposer une solution pour , puis activer l'action Gestion du service clientèle d'interface utilisateur Proposer une solution et l'action déclarative pour Now Assist pour CSM. Après avoir été activées, ces actions sont disponibles pour les agents du service clientèle pour les tickets affectés qui sont à l'état ouvert.

Procédure

1. Désactivez l'action d'interface utilisateur Proposer une solution pour l'applicationGestion du service clientèle.
   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur** pour afficher la liste Actions d'interface utilisateur.
   b. Configurez la liste pour afficher la colonne Application.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'une liste, reportez-vous à la section Configure the list layout .
   c. Filtrez la liste pour afficher **Proposer une solution** dans le champ **Nom** .
   d. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur Proposer une solution pour l'application Service client .
   e. Décochez la case **Actif** .
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système vous renvoie à la liste Actions d'interface utilisateur.
2. Activez l'action d'interface utilisateur Proposer une solution pour que l'application Now Assist pour CSM utilise cette fonctionnalité dans Interface utilisateur principale.
   a. Dans la liste Actions d'interface utilisateur, sélectionnez l'action d'interface utilisateur Proposer une solution pour l'application Now Assist pour CSM .
   b. Cochez la case **Actif** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le système vous renvoie à la liste Actions d'interface utilisateur.

3. Activez l'action déclarative Proposer une solution pour que l'application Now Assist pour CSM utilise cette fonctionnalité dans Espace de travail configurable de CSM.

a. Accédez à **sys_declarative_action_assignment.list** pour afficher la liste Affectations d'actions.

b. Dans la colonne Étiquette de l'action, sélectionnez **Proposer une solution**.

c. Cochez la case **Actif**.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le système vous renvoie à la liste Affectations d'action.

Personnaliser une compétence de synthèse de tickets dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser une Now Assist pour Gestion du service client (CSM) compétence afin que les 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

À partir de la Now Assist Admin console, vous pouvez sélectionner la table d'entrée, les enregistrements connexes et les champs pour chaque modèle d'entrée de la compétence de synthèse de tickets, puis configurer les en-têtes d'invite pour les inclure dans le résumé général.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** de la Now Assist Admin console.

2. Dans le groupe **de workflow Client** , affichez les compétences pour les Now Assist pour CSM fonctionnalités.

3. Activez et copiez la compétence de synthèse des tickets de fonctionnalité pour la Now Assist pour CSM personnaliser.

a. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.

b. Dans la section Toutes les compétences disponibles, recherchez la compétence que vous souhaitez activer et sélectionnez **Activer la compétence**.

> **Remarque :**
> Une seule version d'une compétence peut être active à la fois pour chaque table. Si vous créez et activez une copie de la compétence, toute version précédemment activée de la compétence est désactivée. La compétence copiée peut être activée avec la compétence parente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez choisir de faire une copie de la compétence avant de l'activer.

c. Sélectionnez l’icône Actions supplémentaires 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.

d. 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.

4. 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 Gestion du service client (CSM).

a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

5. 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 de ticket ou Ticket résolu).

Vous pouvez modifier la table d’entrée de base et ajouter des tables d’extension de ticket pour la compétence copiée. Pour créer une table étendue, sélectionnez **Nouveau** sur la page de liste Tables, puis sélectionnez la table à étendre dans le champ de recherche Table **étendue** . Cette option n’est disponible que lorsque vous créez une table, car elle intègre tous les champs de la table d’origine et crée des champs système pour la nouvelle table.

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 ou 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.

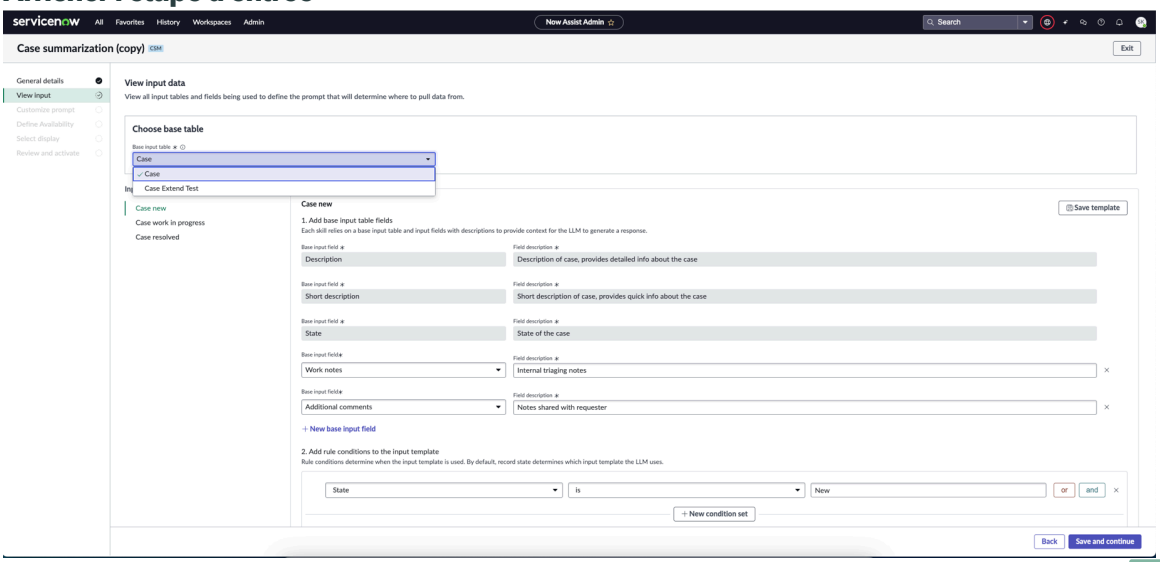
a. Pour chaque état du modèle d’entrée (Nouveau, Travail en cours ou Résolu), sélectionnez **+Nouveau champ d’entrée de base** et configurez les champs de table d’entrée de base.

Ajoutez plusieurs champs d’entrée de base, si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher l’étape d’entrée



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. Par exemple , Brève description du ticket fournit des informations rapides sur le problème.

b. Pour chaque état du modèle d’entrée (Nouveau, Travail en cours ou 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
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 ou 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'un accord sur les niveaux de service (SLA), qui inclut tous les champs et conditions de filtrage requis 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.

6. 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 ou 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

Traduction automatique

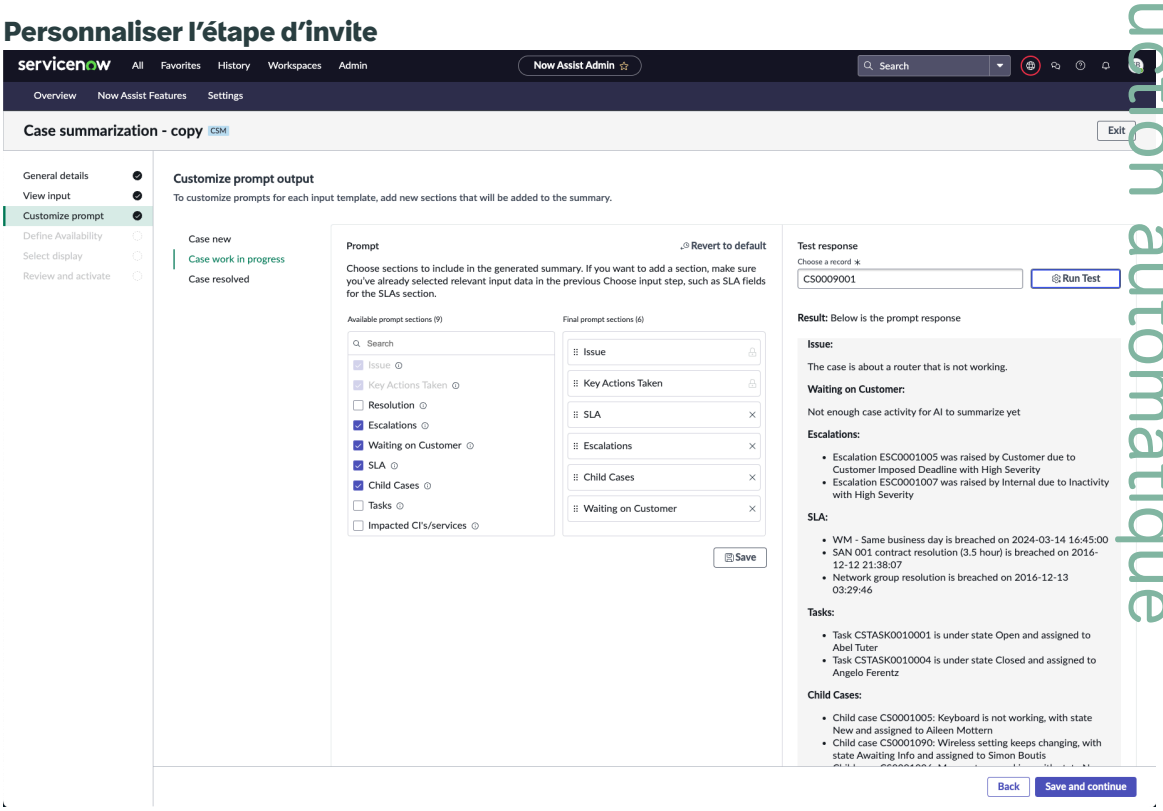
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État du modèle d'entrée	En-tête d'invite obligatoire
Travail en cours	▪ Problème ▪ Principales mesures prises
Résolu	▪ 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.

7. Définissez la façon dont la compétence est disponible pour vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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.

8. Configurez l'emplacement où afficher la synthèse du ticket.

a. Sélectionnez **le panneau intégré au produit** ou le **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.

9. Examinez et activez la compétence.
Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.
Vous pouvez maintenant sélectionner **Résumer** dans un ticket pour générer le résumé du ticket.

Séparation de domaine dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Séparation de domaine permet aux utilisateurs de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Séparation de domaine permet aux utilisateurs de gérer indépendamment les configurations des compétences, la visibilité des données et d'autres paramètres dans chaque domaine.

La configuration de Séparation de domaine pour Now Assist pour CSM implique la demande d'activation d'un module d'extension, la définition d'options et l'affectation d'utilisateurs et d'enregistrements à des domaines.

La séparation de domaine est possible au niveau de la compétence et au niveau de la configuration individuelle. Lorsque vous utilisez la configuration guidée dans la Now Assist Admin console, chaque option de configuration possède son propre enregistrement que vous pouvez séparer par domaine. Pour créer un enregistrement dans un domaine différent, vous devez configurer la compétence dans le champ d'application de votre domaine préféré.

Le domaine global est le domaine par défaut, et tous les nouveaux domaines sont créés sous celui-ci. Les nouveaux domaines héritent des paramètres du domaine global si les utilisateurs ne remplacent pas les paramètres du nouveau domaine.

Procédez comme suit pour configurer Séparation en domaines :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Demandez Séparation de domaine. Pour plus d'informations, consultez Demander Séparation de domaine .
2. Créer un domaine en créant un compte pour CSM
3. Configurer les compétences dans le domaine pour Now Assist pour CSM.

En savoir plus

- Configuration et administration de Séparation de domaine. Consultez Domain separation setup and administration .
- Avantages de la séparation en domaines. Consultez Benefits of domain separation .
- Séparation de domaine et Gestion du service client (CSM). Consultez Séparation de domaine et Gestion du service clientèle.

Créer un domaine en créant un compte pour Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Créez un domaine en créant un compte dans la table Compte de l'application Gestion du service client (CSM) . En créant un compte, vous créez également un domaine. Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez créer plusieurs domaines en créant différents comptes selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez la propriété système *csm_auto_account_domain_generation*. Cette propriété système est installée avec l'application et n'est disponible qu'une fois que le module d'extension CSM Séparation de domaine est actif. Lorsque cette propriété est activée (la valeur est définie sur Vrai), l'application CSM crée automatiquement un domaine du même nom lors de la création d'un compte.

Remarque :
L'activation de cette propriété n'ajoute pas de domaines pour les comptes existants. Il ne crée les domaines que pour les nouveaux comptes. Ajouter des domaines pour les comptes existants nécessite un script de migration.

Lors de la création d'un domaine, suivez ces directives générales :

- Un seul domaine peut être le domaine par défaut.
- Un seul domaine peut être le domaine principal.

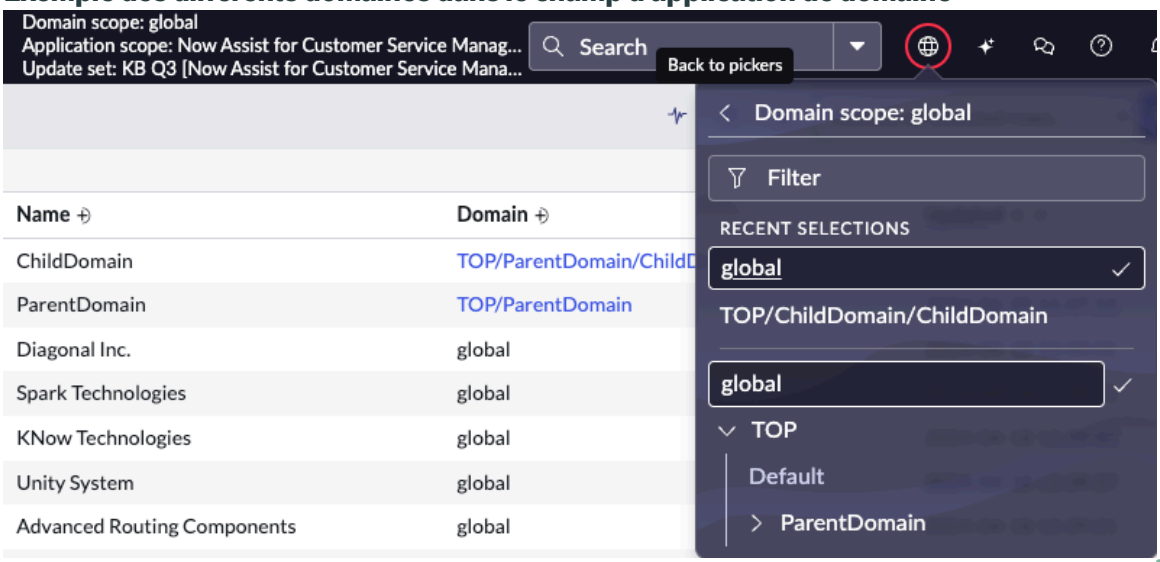
Procédure

1. Remplacez le domaine actuel par le domaine de votre choix en sélectionnant le domaine dans le champ d'application du domaine.
   Par exemple, si vous souhaitez créer un domaine dans le périmètre global qui héritera de ses paramètres par défaut, sélectionnez le domaine global dans le périmètre de domaine. Si vous souhaitez créer un domaine enfant sous un domaine parent spécifique, modifiez le périmètre du domaine pour ce domaine parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple des différents domaines dans le champ d'application de domaine



2. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** ou **Tout** > **customer_account.liste**.
3. Dans la table Comptes, créez un compte en sélectionnant **Nouveau**.
4. Créez un domaine portant le même nom que le compte en sélectionnant **Enregistrer**.

Différents noms de domaines

Number	Name	Domain
ACCT0010002	ChildDomain	TOP/ParentDomain/ChildDomain
ACCT0010001	ParentDomain	TOP/ParentDomain

Par exemple, lorsque vous créez un compte nommé ParentDomain dans le champ d'application global, vous créez également un domaine portant le même nom. Tous les domaines créés dans le champ d'application global seront sous le domaine TOP (niveau supérieur). Si vous créez un compte appelé ChildDomain dans le domaine ParentDomain, le domaine portant le même nom est également créé sous le domaine ParentDomain.

5. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de domaine** > **Domaines**.
Les domaines peuvent être affichés dans la table Domaine ou vous pouvez créer un domaine directement dans la table Domaine.

Formulaire de domaine

Champ	Description
Nom	Nom unique du domaine.
Type	Type de domaine décrivant le domaine. Par défaut, les types de domaines sont Fournisseur, Client et MSP. Vous pouvez également ajouter vos propres choix.
Primaire	Option permettant de sélectionner si ce domaine doit être le domaine de niveau supérieur dans la hiérarchie. Le domaine de premier niveau n'a que des domaines enfants et aucun domaine parent.
Par défaut	Domaine qui doit être le domaine par défaut de votre hiérarchie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Société parente	Nom du domaine plus haut dans la hiérarchie. Ce champ doit avoir une valeur pour que le domaine apparaisse sur la carte de domaine.
Actif	Option permettant d'utiliser le domaine. Vous devez sélectionner cette option pour que ce domaine apparaisse dans la carte de domaine.
Description	Description du domaine.

Chaque enregistrement de domaine peut également avoir plusieurs enregistrements connexes :

- Sociétés
- Contient les domaines
- Contenu par

6. Créez un domaine dans la table Domaine en sélectionnant **Nouveau**.
7. Ajoutez les valeurs de champ et sélectionnez **Soumettre**.
   Le domaine a été créé.
8. Créez des utilisateurs dans la table Utilisateurs sous chaque domaine.
9. Après avoir ajouté les valeurs de champ, sélectionnez **Soumettre**.
10. Affectez les rôles et les groupes appropriés aux utilisateurs.
    Par exemple, si vous créez un utilisateur Agent dans ParentDomain, il a accès à la fois au ParentDomain et au ChildDomain. Toutefois, un utilisateur Agent que vous créez dans ChildDomain a uniquement accès au ChildDomain.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Pour modifier la hiérarchie de domaine, accédez à la liste connexe Domaines de contenu. Sélectionnez les enregistrements de domaine qui sont les domaines enfants (contenus) de la relation contenue.

Configurer les compétences dans un domaine pour Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Activez les compétences avec différentes configurations de compétences dans chaque domaine de l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les configurations de compétences dans les domaines héritent des paramètres du domaine global, sauf si elles sont remplacées par les nouvelles configurations dans ce domaine.

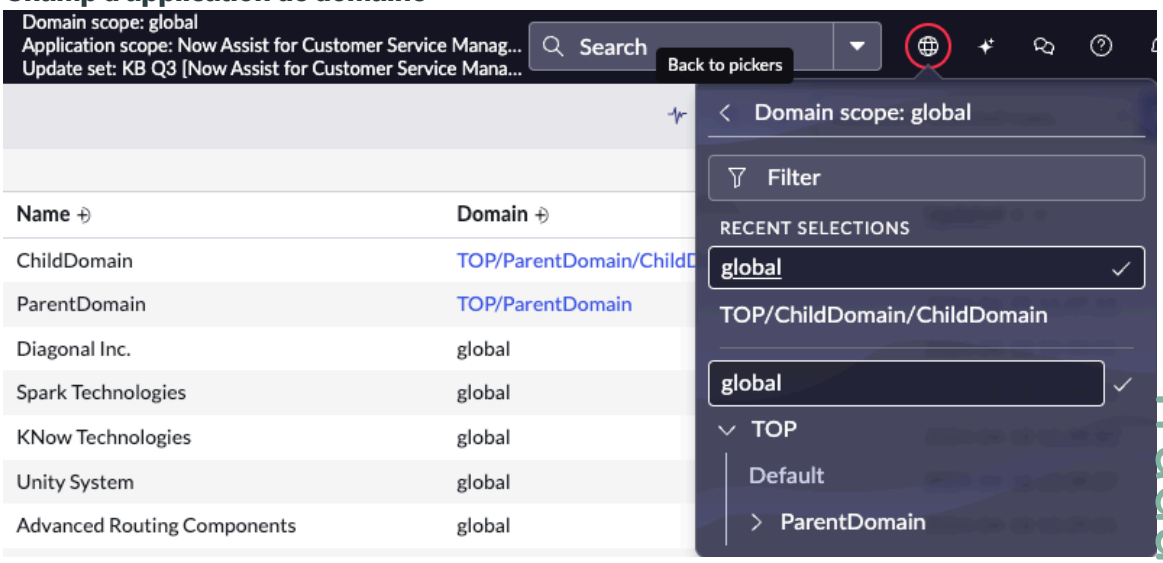
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Remplacez le domaine actuel par le domaine dans lequel vous souhaitez activer les compétences en sélectionnant le nouveau domaine.

Champ d'application de domaine

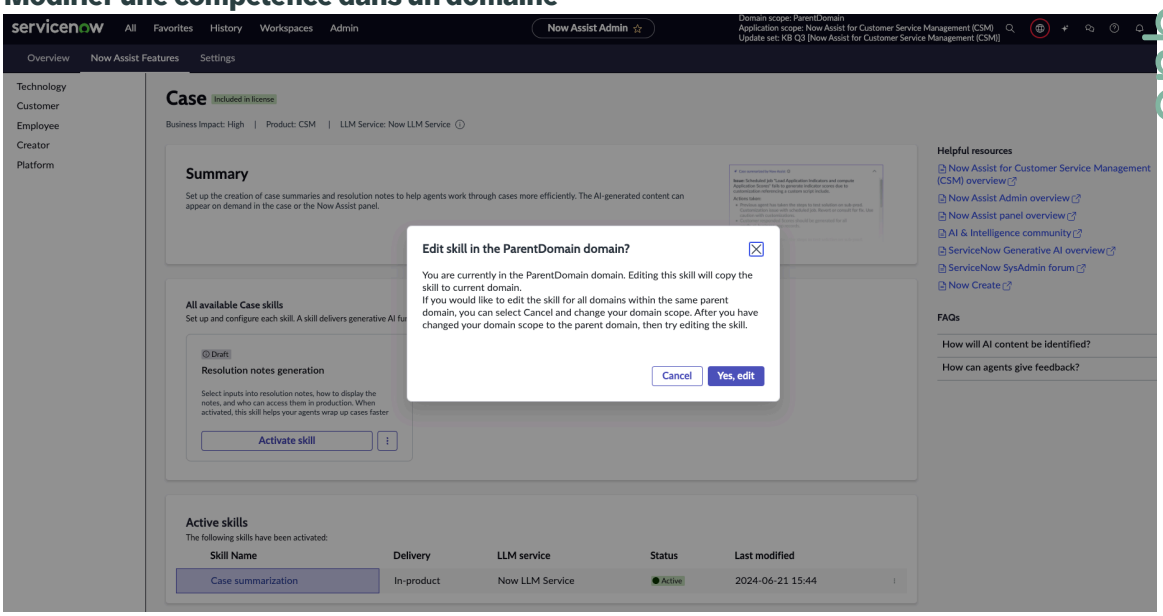


Par exemple, si vous souhaitez configurer la compétence dans ParentDomain, remplacez le périmètre de domaine par ParentDomain.

2. Accédez à la **Tout** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** > **Fonctionnalités**.

3. Dans la Now Assist Admin console, sélectionnez la configuration de compétence globale pour l'activer dans le domaine actuel et pour configurer sa propre configuration de compétence unique.
Comme illustré dans l'exemple suivant, une fenêtre contextuelle modale confirme que la configuration de la compétence est en cours de modification dans le domaine actuel. Cette action crée une configuration de compétence qui remplace la configuration globale existante. La configuration de compétence active utilisée est dérivée du domaine global et partage le même nom que la configuration de compétence globale.

Modifier une compétence dans un domaine



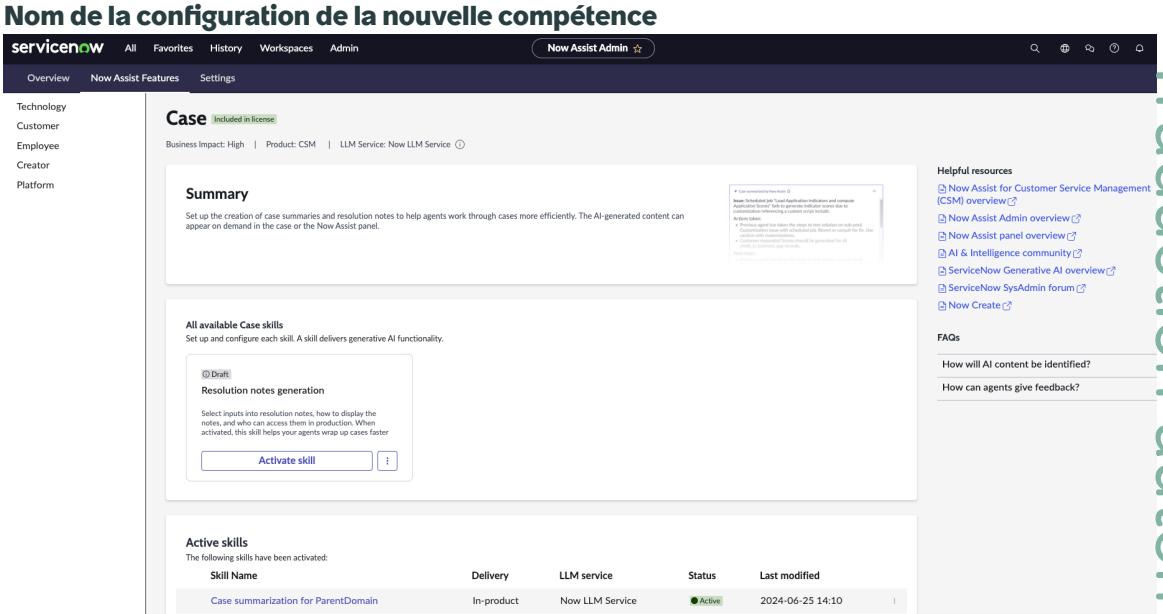
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Procédez à la configuration guidée en sélectionnant **Oui, modifier**.
   La configuration s'applique au domaine actuel et est héritée par son domaine enfant. Le nom de la compétence devient <Nom de compétence> pour <Nom de domaine>. Par exemple, si la configuration des compétences - Synthèse des tickets pour ParentDomain est activée, elle remplace le paramètre global et s'applique à la fois au ParentDomain et au ChildDomain. Toutefois, si la synthèse de ticket de configuration des compétences pour ChildDomain est activée dans ChildDomain, elle ne s'applique qu'à ChildDomain.

Remarque :
L'ordre d'activation doit suivre le domaine parent > global > domaine enfant pour garantir un héritage et des remplacements appropriés. Si la configuration de la compétence enfant dans le domaine enfant est activée avant le domaine parent, la configuration de la compétence parente ne peut pas remplacer la configuration de compétence existante dans le domaine enfant. Par conséquent, la compétence parente et la compétence enfant restent actives dans le domaine enfant et il en résulte une mauvaise configuration.

Nom de la configuration de la nouvelle compétence



Vous trouverez plus d'informations sur Séparation de domaine pour CSM dans Séparation de domaine et Gestion du service clientèle.

Configurer Now Assist pour Gestion du service client (CSM) dans l'Agent virtuel

Utilisez Now Assist pour CSM l'Agent virtuel pour fournir aux utilisateurs une expérience d'IA générative axée sur le contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pour garantir le fonctionnement de la prise de rendez-vous basée sur LLM dans Gestion du service clientèle, les applications suivantes sont requises :

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il y a 6 étapes principales à configurer Now Assist pour CSM dans Agent virtuel:

1. Activer Agent virtuel pour Gestion du service client (CSM)
2. Configurer Now Assist dans Agent virtuel.
3. Installez Prise de rendez-vous conversationnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Activez la prise de rendez-vous Walk-Up Experience.
5. Configure API credentials for OpenAI .
6. Activez la rubrique Planifier un rendez-vous de visite dans le Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Conversational Interfaces** > **Agent virtuel** > **Concepteur.**.
2. Recherchez et sélectionnez **la rubrique Planifier un rendez-vous de visite** sous Now LLM
3. Sélectionnez l'onglet **Propriétés** .
4. Recherchez la case à Now AssistAgent virtuel cocher sous Sélectionner l'assistant LLM pour rendre la rubrique disponible.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Publier**.

Résultats

La rubrique est disponible et active dans la fenêtre de messagerie instantanée.

Utilisation des cas d'utilisation d'agents IA dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Utilisez les agents IA pour Gestion du service clientèle améliorer la productivité grâce à un triage plus rapide. Vous pouvez recueillir, vérifier, répondre ou escalader des e-mails de clients sous forme d'interactions ou de tickets. Vous pouvez également traiter le volume élevé de tickets provenant de canaux hors ligne, en les convertissant en tâches exploitables afin de réduire considérablement la charge de travail des agents humains.

Cas d'utilisation disponibles pour les agents IA pour Gestion du service clientèle la collecte d'agents

Nom du cas d'utilisation	Description	Agents IA disponibles
Tickets de triage	Gère la validation, la création, la vérification et l'escalade de bout en bout des tickets ou des types de tickets. Il peut également récupérer le contexte et les détails pertinents du ticket ou de l'interaction fourni pour répondre directement aux demandes des clients et éviter la création inutile de tickets.	• Collecteur de contexte de ticket • Vérificateur d'informations sur les clients • Répondeur par e-mail d'information • Gestionnaire d'escalade client • Vérificateur de documents client

Important :
Par défaut, tous les enregistrements de cas d'utilisation et d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez d'abord dupliquer le cas d'utilisation , puis procéder aux étapes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activez le cas d'utilisation.
- Activez tous les agents dans le cas d'utilisation.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le cas d'utilisation. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Pour en savoir plus sur les tickets de triage, reportez-vous à la section Gestion du service clientèle Cas d'utilisation des cas de triage de collecte d'agent IA.

Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les cas d'utilisation Now Assist . Pour savoir comment afficher tous les agents à votre disposition, consultez Trouver des agents IA .

Gestion du service clientèle Cas d'utilisation des cas de triage de collecte d'agent IA

Utilisez CSM le cas d'utilisation des agents IA pour traiter tous les tickets de routine arrivant par e-mail et d'autres canaux hors ligne et augmenter la productivité des agents grâce à une résolution plus rapide.

Vue d'ensemble des tickets de triage

À l'aide du cas d'utilisation Tickets de triage, gérez la validation, la création, la vérification et l'escalade de bout en bout des tickets ou des types de tickets. Obtenez les informations correctes à partir du ticket ou de l'interaction pour répondre directement aux questions des clients et réduire le nombre de tickets à créer.

Reportez-vous aux informations fournies ici sur les agents, les outils et les déclencheurs associés au cas d'utilisation des tickets de triage dans Agents IA pour Gestion du service clientèle.

Pour modifier le cas d'utilisation des cas de triage, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins. Vous pouvez activer le modèle de cas d'utilisation en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau.

Important :
Lorsque vous modifiez un cas d'utilisation, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Cas d'utilisation des tickets de triage

Triez et accélérez la résolution de tous les tickets de routine envoyés par e-mail et autres canaux hors ligne.

Pour accéder au cas d'utilisation :

1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer.**
2. Sélectionnez **les tickets de triage**.

Déclencheurs pour le cas d'utilisation des cas de triage

Dans l'écran Définir le déclencheur, le cas d'utilisation commence à s'exécuter lorsque le déclencheur remplit les conditions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Ticket
   - Définissez le champ Table cible sur sn_customerservice_case.
   - Définissez la valeur du champ **Exécuter en tant que** sur **Affecté à**.
   - Définissez les conditions suivantes :
     - **[État]** devient **[Ouvert]** et
     - **[Affecté à]** est **[non vide]** et
     - **[Priorité]** dans **[3-Modérée, 4 Faible]**
2. Interaction
   - Définissez la table cible sur Interaction.
   - Définissez la valeur du champ **Exécuter en tant que** sur **Affecté à**.
   - Définissez les conditions suivantes pour un contact :
     - **[État]** devient **[Travail en cours]** et
     - **[Affecté à]** est **[non vide]** et
     - **[Compte]** est **[non vide]** et
     - **[Contact]** est **[non vide]**

     Et définissez les conditions suivantes pour un consommateur :
     - **[État]** devient **[Travail en cours]** et
     - **[Affecté à]** est **[non vide]** et
     - **[Consommateur]** est **[non vide]**
     - **[Type]** est **[E-mail]**

Important :
Dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour déclencher l'agent IA de manière autonome.

Tickets de triage Agents IA

Les tableaux suivants répertorient les agents utilisés dans le cas d'utilisation des tickets de triage.

Important :
Dans l'écran **Définir la disponibilité** de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Les agents IA et leurs rôles dans le cas d'utilisation des tickets de triage

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Collecteur de contexte de ticket	Évalue un enregistrement pour déterminer s'il répond à toutes les exigences de création, puis valide l'enregistrement pour identifier s'il a besoin d'une communication utilisateur pour obtenir des informations supplémentaires ou d'une conversion en un ticket ou un type de ticket spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents IA et leurs rôles dans le cas d'utilisation des tickets de triage (suite)

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Répondeur par e-mail d'information	Consolide et affiche les réponses par e-mail, facilite la création de brouillons et prend en charge l'envoi d'e-mails.
Gestionnaire d'escalade client	Comprend l'intention et le sentiment d'un enregistrement et prend les mesures appropriées, par exemple pour aider d'autres agents et utilisateurs finaux à résoudre efficacement les requêtes et évaluer si un ticket doit être créé.
Vérificateur d'informations sur les clients	Vérifie que l'enregistrement contient tous les champs requis et analyse le texte pour trouver des valeurs qui peuvent être insérées dans l'ensemble de champs donné.
Vérificateur de documents client	Vérifie les documents de l'enregistrement pour s'assurer qu'ils correspondent aux documents répertoriés pour le type de ticket, identifie les documents manquants et détermine si la vérification des documents a échoué.

Outils mappés au collecteur de contextes de tickets

Outils utilisés dans le collecteur de contextes de ticket Agent IA

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Supervisé	Créer un ticket ou un type de ticket à partir de l'enregistrement source	Crée un ticket ou un type de ticket et renvoie le sys_id et l'URL de l'enregistrement nouvellement créé.
Actions de flux	Autonome	Déterminer le type de ticket	Renvoie le type de ticket qui a été identifié à partir du contenu donné.
Actions de flux	Autonome	Fermer l'interaction	Ferme l'interaction à l'aide de la sys_id d'enregistrement.
Actions de flux	Autonome	Mettre à jour les notes de travail	Met à jour les notes de travail de l'enregistrement en utilisant le résumé de l'enregistrement comme contenu de note de travail.
Actions de flux	Autonome	Créer et lier l'interaction au ticket	Crée et lie les interactions aux tickets en utilisant le nouveau sys_id d'enregistrement comme sys_id cible, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils utilisés dans le collecteur de contextes de ticket Agent IA (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			type de ticket comme table cible et le sys_id d'enregistrement comme sys_id d'interaction.
Actions de flux	Autonome	Obtenir les détails de l'enregistrement	Rassemble les détails de l'enregistrement pour l'interaction, les tickets et la réponse de l'e-mail.
Scripts	Autonome	Résumer un enregistrement	Renvoie le résumé de l'enregistrement.
Scripts	Autonome	Créer un résumé du contexte consolidé	Crée le résumé du contexte consolidé à l'aide de la sortie des champs et du processus de vérification du document.

Outils mappés au répondeur par e-mail d'information

Outils utilisés dans l'agent IA de répondeur par e-mail d'information

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Obtenir les détails de l'enregistrement	Rassemble les détails de l'enregistrement pour les interactions, les tickets et les réponses aux e-mails.
Compétences Now Assist	Supervisé	Réponse par e-mail	Génère une réponse par e-mail en fonction des entrées fournies.
Scripts	Autonome	E-mail de brouillon	Crée un brouillon d'e-mail.
Scripts	Autonome	Envoyer un e-mail	Envoie un e-mail à partir du brouillon d'e-mail.

Outils mappés au gestionnaire d'escalade client

Outils utilisés dans le gestionnaire d'escalade client Agent IA

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Obtenir les détails de l'enregistrement	Recherche les détails des enregistrements à l'aide de la table d'enregistrement et du sys_id de l'enregistrement ou du numéro d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils utilisés dans le gestionnaire d'escalade client Agent IA (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Obtenir des intentions	Renvoie l'intention qui a été identifiée dans le contenu de l'enregistrement source.
Scripts	Autonome	Rechercher et vérifier l'enregistrement	Recherche et vérifie l'enregistrement pour déterminer s'il est valide pour continuer le processus.
Scripts	Autonome	Obtenir le contenu de la réponse par e-mail	Obtient le contenu de la réponse par e-mail à l'aide de la question, de la réponse et du résumé de contexte consolidé.
Récupérations de recherche	Autonome	Obtenir les articles de la base de connaissances pertinents	Récupère les articles de la base de connaissances qui contiennent des informations similaires et pertinentes à la requête de recherche.

Outils mappés au vérificateur d'informations client

Outils utilisés dans l'agent IA de vérificateur d'informations sur les clients

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Obtenir tous les champs	Renvoie tous les champs.
Actions de flux	Autonome	Vérifier les champs manquants	Renvoie un tableau des champs vérifiés finaux.
Actions de flux	Autonome	Remplissage d'emplacement	Renvoie les champs qui ont été identifiés dans le contenu.
Scripts	Autonome	Obtenir les champs personnalisés	Renvoie le tableau des champs personnalisés spécifiés par le client.

Outils mappés au vérificateur de document client

Outils utilisés dans le vérificateur de documents client Agent IA

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Scripts	Autonome	Rapport d'état	Renvoie l'état.
Scripts	Autonome	Liste de vérification des documents	Obtient la liste des documents en fonction d'un type de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils utilisés dans le vérificateur de documents client Agent IA (suite)

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Flux secondaires	Autonome	Lancer la vérification de documents	Renvoie la réponse après avoir lancé la vérification.
Flux secondaires	Autonome	Vérifier les documents	Obtient la sortie après vérification des documents.

Triage du ticket

Dans le cas d'utilisation triaging the case (triage du cas d'utilisation), procédez comme suit :

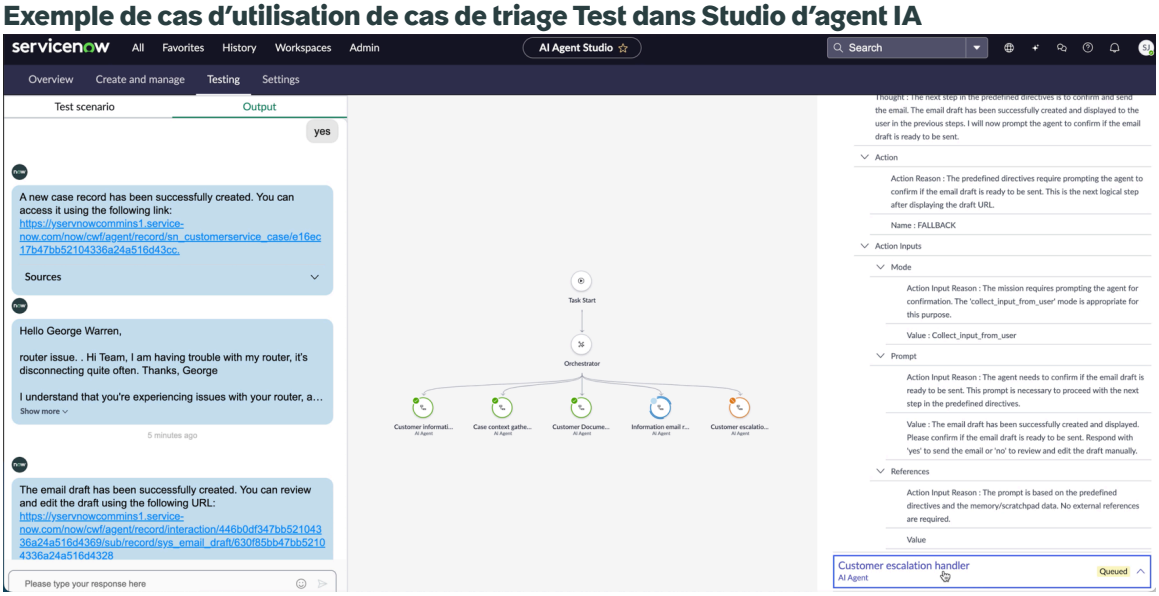
1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter, effectuez les mises à jour nécessaires pour vous assurer que le cas d'utilisation s'adapte à vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran Définir le déclencheur, activez les déclencheurs qui s'adaptent à vos besoins ou créez vos propres déclencheurs, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
3. Dans l'écran Sélectionner l'affichage, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du cas d'utilisation.
   b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter des rôles qui peuvent accéder au cas d'utilisation.

      Remarque :
      sn_esm_agent'est le rôle par défaut pour le cas d'utilisation.

   c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

L'agent exécute le **test** pour le cas d'utilisation Studio d'agents IA .

Exemple de cas d'utilisation de cas de triage Test dans Studio d'agent IA



Dans le Now Assist panneau, l'agent reçoit une notification dès que l'interaction est générée, ce qui lui permet de suivre les instructions à l'écran et d'accomplir la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans Gestion du service clientèle à l'aide du panneau Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Si vous disposez du rôle d'agent, vous pouvez résumer les conversations de messagerie instantanée des clients, résumer les détails du ticket et générer les notes de résolution du ticket avec l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) .

Résumez vos conversations de messagerie instantanée pour comprendre le contexte de la messagerie instantanée plus rapidement :

- Résumez la conversation instantanée entre le Agent virtuel et le client lorsque la messagerie instantanée est transférée à un agent actif.
- 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.
- Résumez la messagerie instantanée à tout moment de la conversation à l'aide de l'action rapide /summarize .

Résumez les détails du ticket pour comprendre plus rapidement le contexte du ticket. Ces résumés sont utiles pour les tickets longs ou complexes qui incluent plusieurs conversations entre agents et clients.

Générez les notes de résolution de ticket pour conclure les tickets plus rapidement. Lorsque vous êtes prêt à proposer une solution à un client, 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 à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

Résumer une conversation instantanée à l'aide de Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Générez un résumé de l'historique des conversations instantanées 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 Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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.

Remarque :
Vous pouvez également générer un résumé de la messagerie instantanée sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez .

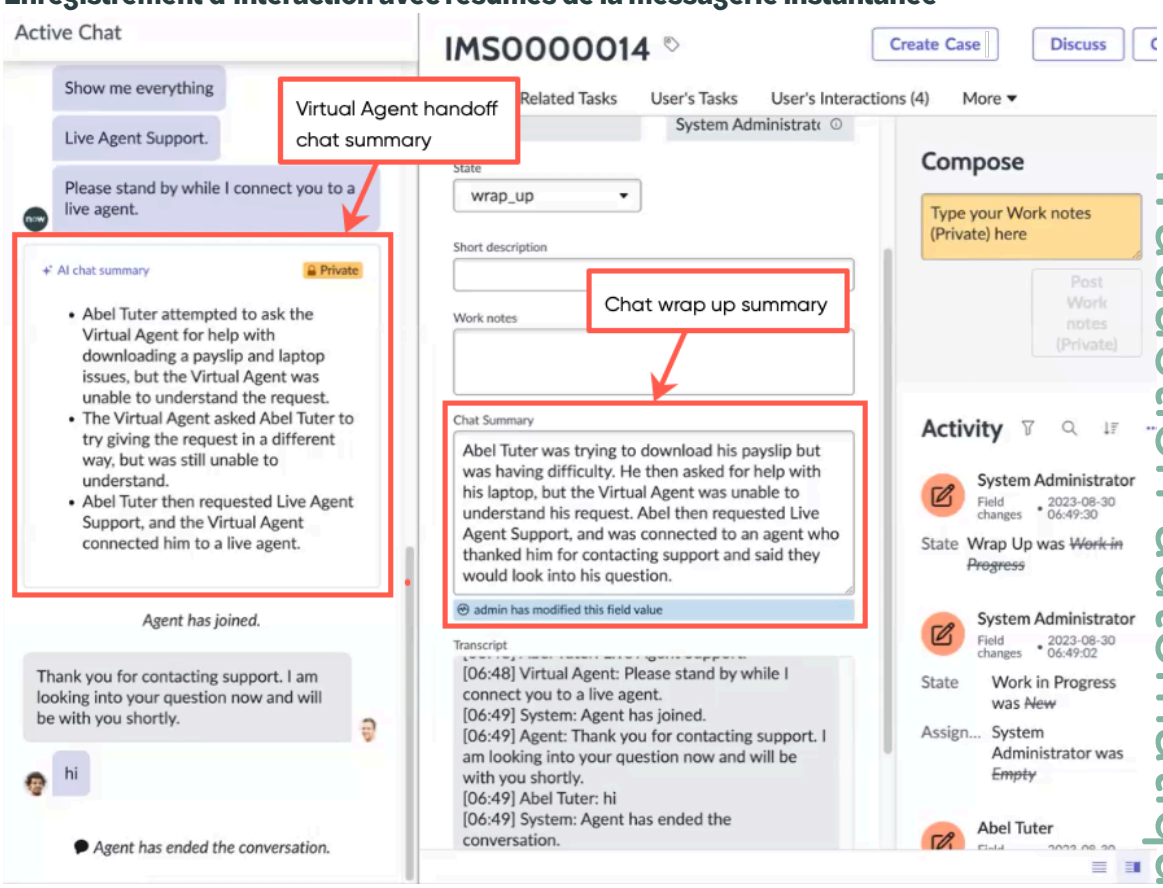
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
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 un résumé en ligne dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Ce résumé inclut le problème du client et les actions que le client a effectuées avant que le client n'entre en contact avec un agent actif. Le 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** .

Enregistrement d'interaction avec résumés de la messagerie instantanée



3. **Facultatif :** Fournissez des commentaires pour le résumé de la messagerie instantanée en sélectionnant l'icône Utile ( ) ou l'icône) 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 le client a un problème avec le matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du composant matériel défaillant.
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. Cette action rapide est utile si vous souhaitez résumer des conversations clients longues ou détaillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** 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 lorsque vous mettez fin à la conversation de messagerie instantanée.

   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.

8. Examinez le texte dans les champs **Brève description** et Résumé de la **messagerie instantanée** et apportez les corrections nécessaires.
   Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si nécessaire, vous pouvez créer un ticket à partir d'un enregistrement d'interaction. Le système utilise les informations des champs **Description brève** et Résumé de la **messagerie instantanée** de l'enregistrement d'interaction pour renseigner les champs **Description brève** et **Description** de l'enregistrement de ticket.

Le système affiche l'icône Now Assist (en regard de ces champs et supprime l'icône si l'agent apporte des modifications aux champs et enregistre l'enregistrement.

Résumer une discussion Barre latérale à l'aide de Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Générez un résumé des discussions entre les Barre latérale agents, les demandeurs et les experts techniques à l'aide de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée de l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide du Barre latérale résumé de discussion :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résumez la discussion à n'importe Barre latérale quel moment de la discussion à l'aide de l'action rapide /Résumer .
- Partagez la discussion Barre latérale dans les notes de travail.
- Ajoutez des commentaires au résumé.

Remarque :
La Barre latérale compétence de résumé de discussion se trouve sur la carte de compétence de messagerie instantanée dans le groupe Client. Pour plus d'informations, voir Résumé de discussion de barre latérale.

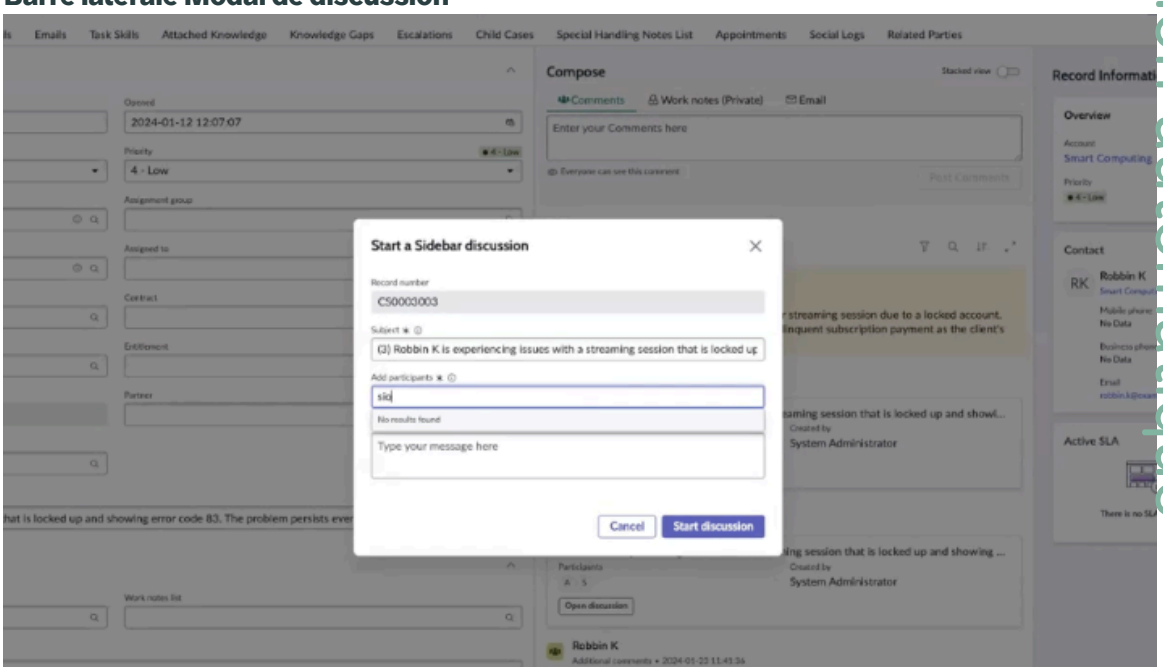
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** et ouvrir un ticket du service clientèle qui prend en charge Barre latérale la discussion et la synthèse.
2. Choisissez une discussion existante ou démarrez une nouvelle discussion.

   Démarrez une nouvelle discussion en effectuant ces actions :

   a. Sélectionnez **Discuter**.
   b. Dans le modal Démarrer une discussion dans la barre latérale, ajoutez des participants.
   c. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

Barre latérale Modal de discussion



3. Générez un résumé de la Barre latérale discussion au cours de la conversation à l'aide de l'action rapide Résumer (entrez /Summarize dans la fenêtre de discussion Barre latérale active) ou en sélectionnant l'icône d'action rapide .
4. Après avoir résumé la Barre latérale discussion, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail du ticket et fournir des commentaires à ce sujet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée à l'aide de Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Générez une réponse basée sur le contexte de la conversation de messagerie instantanée à l'aide Now Assist de l'icône. Les recommandations de réponses de messagerie instantanée peuvent aider à fournir aux agents des réponses rapides aux questions courantes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

- Générez une réponse recommandée basée sur le contexte de la conversation.
- Affinez la recommandation en élaborant ou en raccourcissant la réponse.

Remarque :
La compétence Recommandation de réponse de messagerie instantanée se trouve sur la carte de compétence de messagerie instantanée du groupe Client. Pour plus d'informations, consultez Recommandation de réponse de messagerie instantanée.

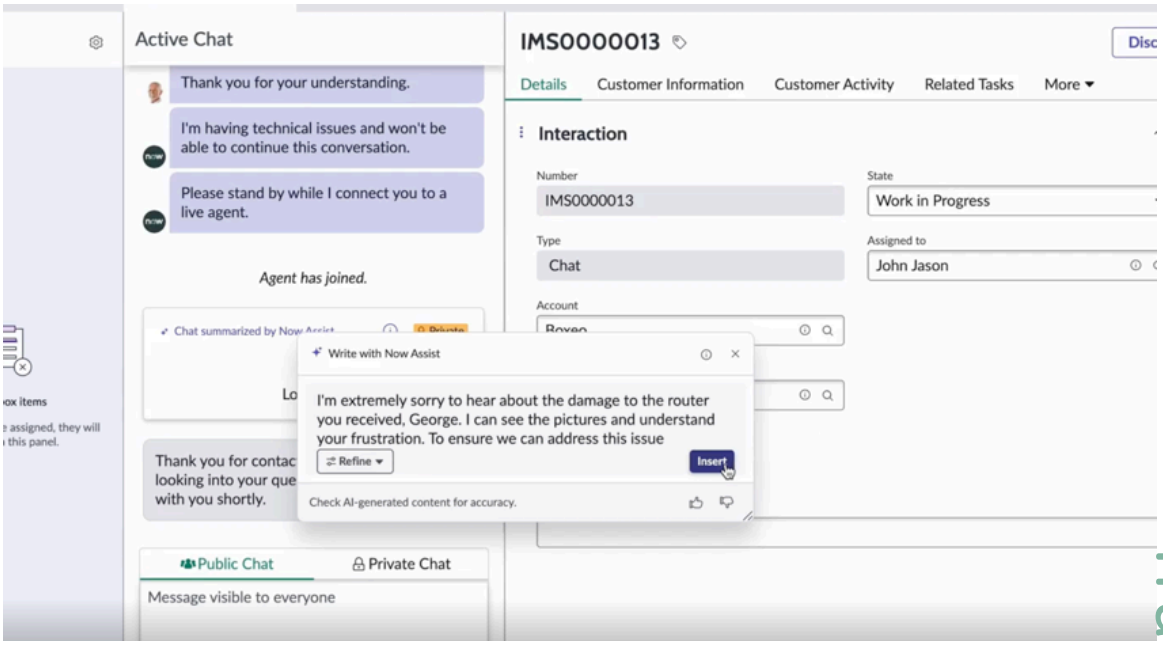
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Ouvrez la boîte de réception et acceptez l'interaction.
   Dans la section Conversation instantanée active de l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Le résumé comprend les actions qui ont été effectuées avant que le demandeur n'entre en contact avec l'agent actif. Ces informations vous offrent une vue d'ensemble de ce que le demandeur a déjà mentionné dans la conversation Agent virtuel pour vous permettre de résoudre son problème.
3. Dialoguez avec le demandeur pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu'il rencontre, si besoin.
   Par exemple, si le demandeur a un problème matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du composant matériel défaillant.
4. Dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée, tapez une réponse ou laissez ce champ vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre modale de l'icône Now Assist



La réponse s'affiche dans le modal d'icône Now Assist .

5. Examinez la réponse générée et sélectionnez **Affiner** pour la modifier, ou sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée.
   Si la réponse de réponse a été affinée, vous pouvez passer d'une version à l'autre.
6. Dans la fenêtre Message de la messagerie instantanée, sélectionnez **Envoyer**.
7. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **End Chat** (Terminer la messagerie instantanée).

Information associée

https://www.youtube.com/watch?v=6A5jwZFOPR4

Résumer un ticket à l'aide de Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Générez un résumé à partir des champs que vous avez sélectionnés sur l'enregistrement de ticket et comprenez rapidement le contexte du ticket en utilisant la compétence de synthèse de tickets dans l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de synthèse de tickets vous fournit un résumé concis d'un ticket du service clientèle, y compris le problème, les mesures prises et les détails de la résolution. Avec cette compétence, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Générez un résumé initial d'un ticket afin de comprendre le contexte du ticket.
- Résumez tout le travail qui a été effectué sur un ticket.

La compétence de synthèse de tickets est disponible dans Espace de travail configurable de CSM et dans Interface utilisateur principale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans Espace de travail configurable de CSM, vous utilisez le composant Résumé du ticket par Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît au-dessus du flux d'activité.

  Remarque :
  Vous pouvez également générer un résumé de ticket sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez .

- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Résumer** sur l'enregistrement du ticket pour générer un résumé.

La compétence de synthèse de ticket vérifie l'enregistrement du ticket pour déterminer s'il existe suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement du ticket.
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement du ticket

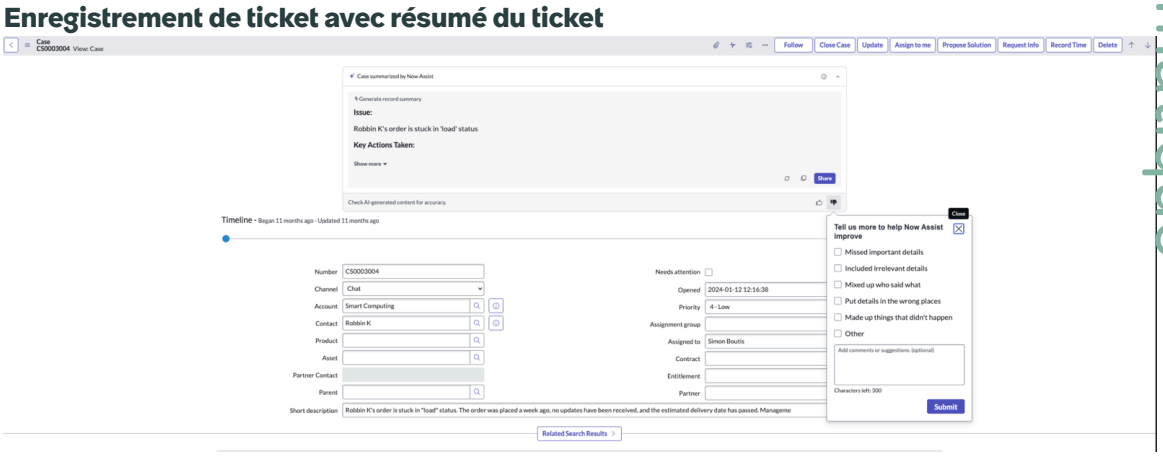
Si les données sont suffisantes, le composant Résumé du ticket affiche le bouton **Résumer** . S'il n'y a pas assez de données, le composant affiche un message à la place du bouton.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail configurable de CSM`* et ouvrez un ticket du service clientèle.
2. Dans le composant Résumé du ticket par Now Assist, sélectionnez **Résumer**.
   Le résumé du ticket par le composant Now Assist s'affiche au-dessus du flux d'activité. 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.

   Remarque :
   La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

   Enregistrement de ticket avec résumé du ticket

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer une recommandation de réponse par e-mail à l'aide de Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Générez une réponse par e-mail basée sur le ticket et le contexte de l'e-mail à l'aide de l'icône Now Assist . Grâce aux recommandations de réponses par e-mail, les agents peuvent créer des e-mails ou des réponses rapides, ce qui permet de minimiser les erreurs et d'augmenter la productivité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent peut effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

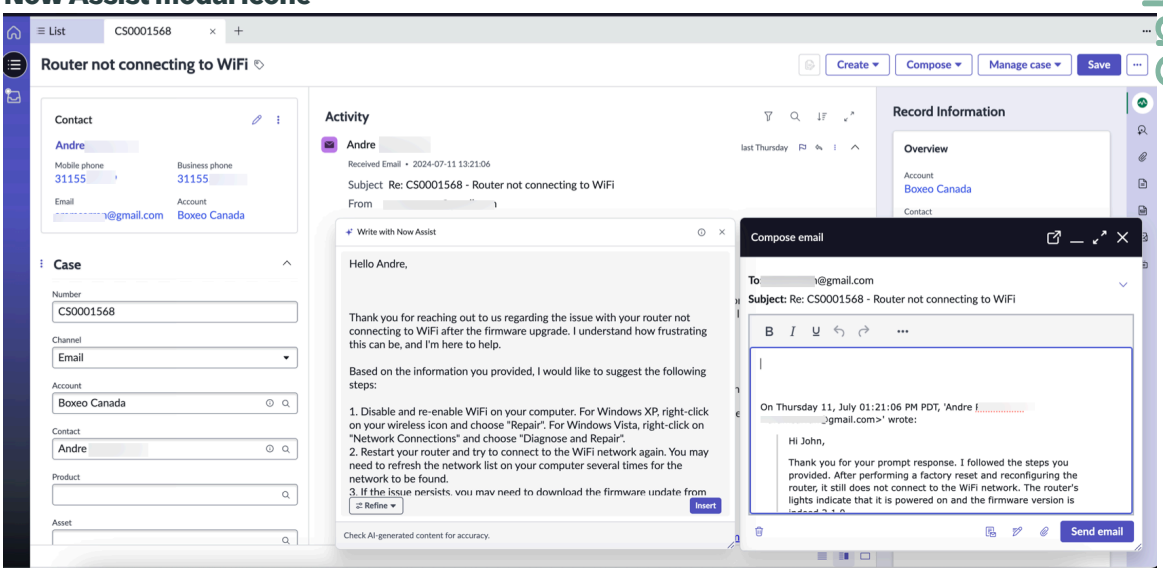
- Générez une réponse par e-mail recommandée basée sur le ticket et le contexte de l'e-mail.
- Générez un e-mail recommandé pour les nouveaux e-mails ou les e-mails de transfert et les brouillons de fin.
- Affinez la recommandation en élaborant ou en raccourcissant la réponse.
- Disponibilité des recommandations de modèles d'e-mail lors de la rédaction d'un e-mail.

Remarque :
La compétence de recommandation de réponse aux e-mails se trouve sur la carte de compétence Ticket dans le groupe Client. Pour plus d'informations, consultez Recommandation de réponse par e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** et ouvrir un ticket du service clientèle qui prend en charge la recommandation de réponse par e-mail.
2. Choisissez comment composer un e-mail.
3. Dans la fenêtre du message par e-mail, tapez une réponse ou laissez ce champ vide, puis sélectionnez Now Assist

Now Assist modal icône



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Mettez à jour le texte sélectionné avec du texte affiné en sélectionnant **Remplacer**.
5. Examinez la réponse par e-mail générée et sélectionnez **Affiner** pour la modifier, ou sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée.
6. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** ou ignorez le brouillon si vous n'aimez pas la recommandation.

Générer les notes de résolution d'un ticket à l'aide de Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Générez les notes de résolution d'un ticket, proposez la résolution au client et ajoutez les informations de résolution à l'enregistrement de ticket à l'aide de la compétence de génération de notes de résolution de l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) . En générant les notes de résolution, vous pouvez conclure les tickets plus rapidement et fournir des informations sur la résolution du ticket à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable de CSM et Interface utilisateur principale, vous pouvez générer les informations de résolution d'un ticket en sélectionnant **Proposer une solution** sur l'enregistrement du ticket. Cette action d'interface utilisateur affiche le modal Proposer une solution. À l'aide de ce modal, vous pouvez sélectionner un code de résolution, ajouter des informations sur la cause du problème et examiner et modifier le texte des notes de résolution.

Remarque :
L'action d'interface utilisateur Proposer une solution est disponible pour les agents du service client qui ont affecté des tickets à l'état Ouvert.

Vous pouvez également générer des informations de résolution sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez .

Remarque :
La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 50 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** .

Procédure

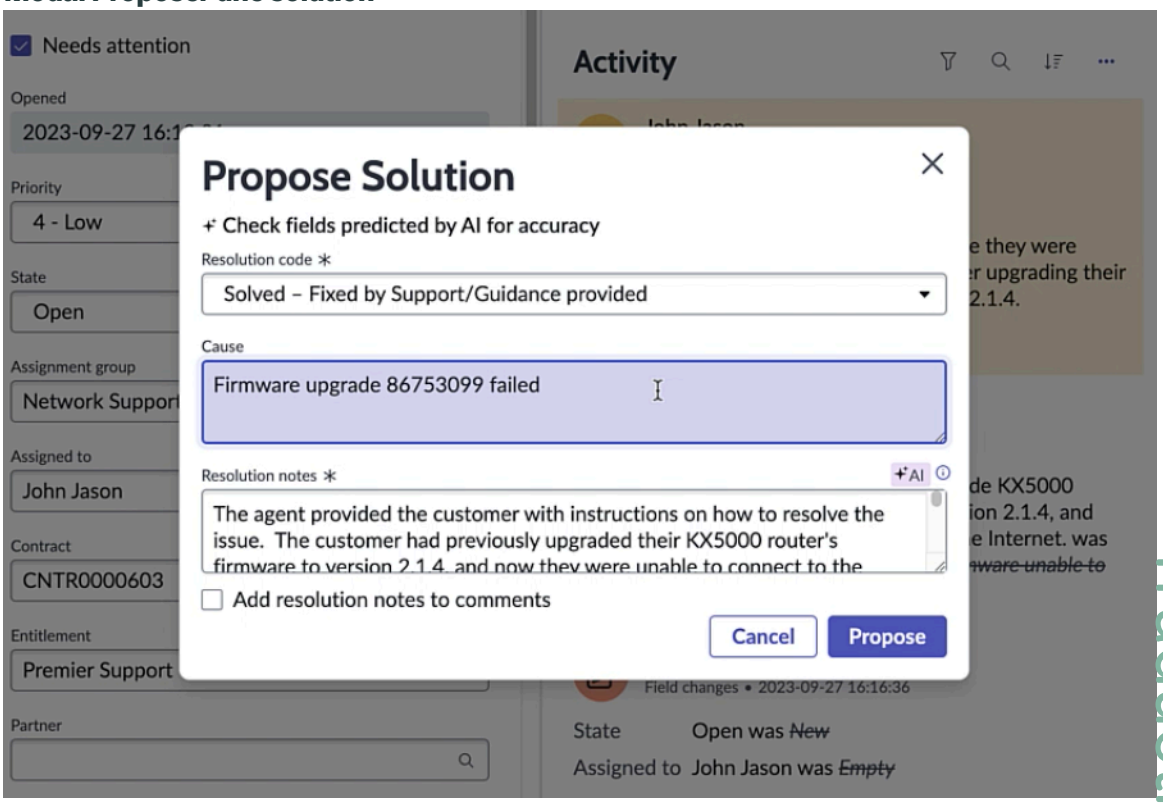
1. Dans Espace de travail configurable de CSM, ouvrez un ticket du service clientèle.
2. Sélectionnez **Proposer une solution**.
   Le système génère un résumé de résolution et affiche les informations dans le modal Proposer une solution, qui comprend les champs suivants :
   - **Code de résolution**
   - **Cause**
   - **Notes de résolution**

   Si le champ **Notes de résolution** de l'enregistrement de ticket est vide, la compétence de génération de notes de résolution ajoute les informations à ce champ dans le modal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modal Proposer une solution



3. Sélectionnez un **code de résolution** pour le ticket.
   Un code de résolution décrit la façon dont le ticket a été résolu. Par exemple, les codes de résolution courants incluent :
   - Résolu : corrigé par le support/les conseils fournis
   - Résolu : corrigé en fermant le PRB connexe
   - Résolu par le client
4. **Facultatif :** Si vous connaissez la cause du problème du client, ajoutez-la au champ **Cause** .
   Par exemple, le problème d'un client peut être le résultat d'une mise à niveau logicielle.
5. Dans le champ **Notes de résolution** , examinez le résumé de la résolution et apportez les corrections nécessaires.
   Étant donné que les informations contenues dans ce champ sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact. Tous les changements que vous apportez sont enregistrés lorsque vous sauvegardez l'enregistrement du ticket.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter les informations de résolution au flux d'activité du ticket, cochez la case **Ajouter des notes de résolution aux commentaires** .
   Cochez cette case pour que les notes de résolution soient accessibles à toute personne pouvant afficher le flux d'activité du ticket.
7. Sélectionnez **Proposer**.
   - Le système remplit les champs de la section Informations sur la fermeture de l'enregistrement de ticket avec les informations du modal Proposer une solution.
   - Le ticket passe à l'état Résolu.
   - La résolution est proposée au client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer des notes de résolution dans le formulaire de ticket

Utilisez le Now Assist menu contextuel dans le champ Notes de résolution du formulaire de ticket dans l'interface utilisateur principale (UI16) et dans l'espace de travail pour créer une note de résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'espace de travail configurable CSM et dans l'interface utilisateur principale, vous pouvez générer des notes de résolution pour un ticket en utilisant le Now Assist menu contextuel dans le champ de notes de résolution du formulaire de ticket.

Un agent peut effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

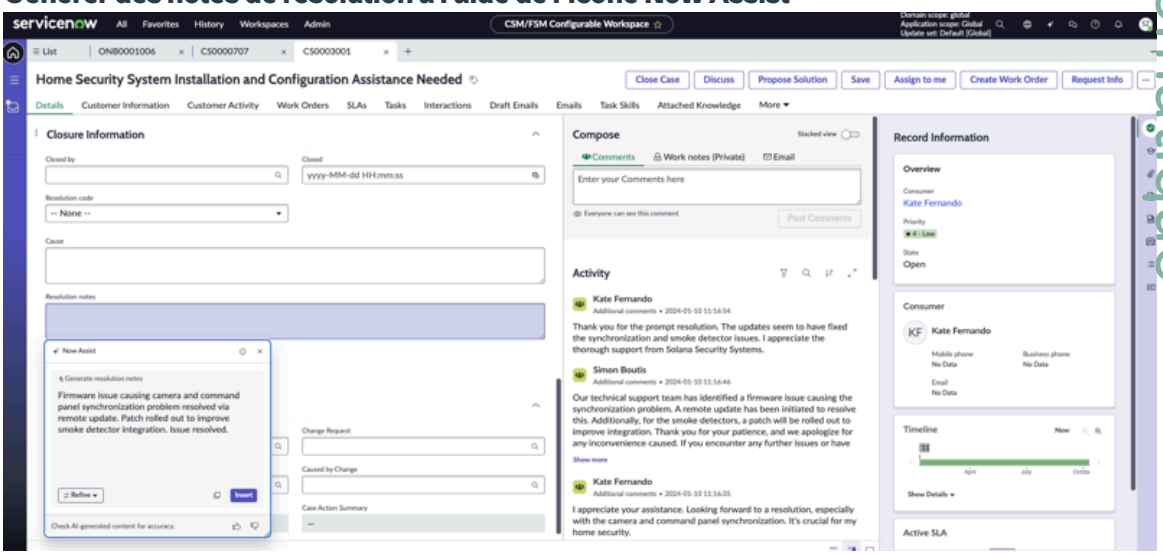
- Générez des notes de résolution basées sur le contexte du ticket.
- Affinez la recommandation en élaborant ou en raccourcissant le contenu.

Remarque :
Le ticket doit être à l'état ouvert.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** et ouvrir un ticket du service clientèle dont l'état est Ouvert.
2. Accédez au champ Notes de résolution du formulaire de ticket.
3. Sélectionnez l'icône Now Assist.
   Now Assist L'icône génère un texte recommandé basé sur le contexte du ticket.

Générer des notes de résolution à l'aide de l'icône Now Assist



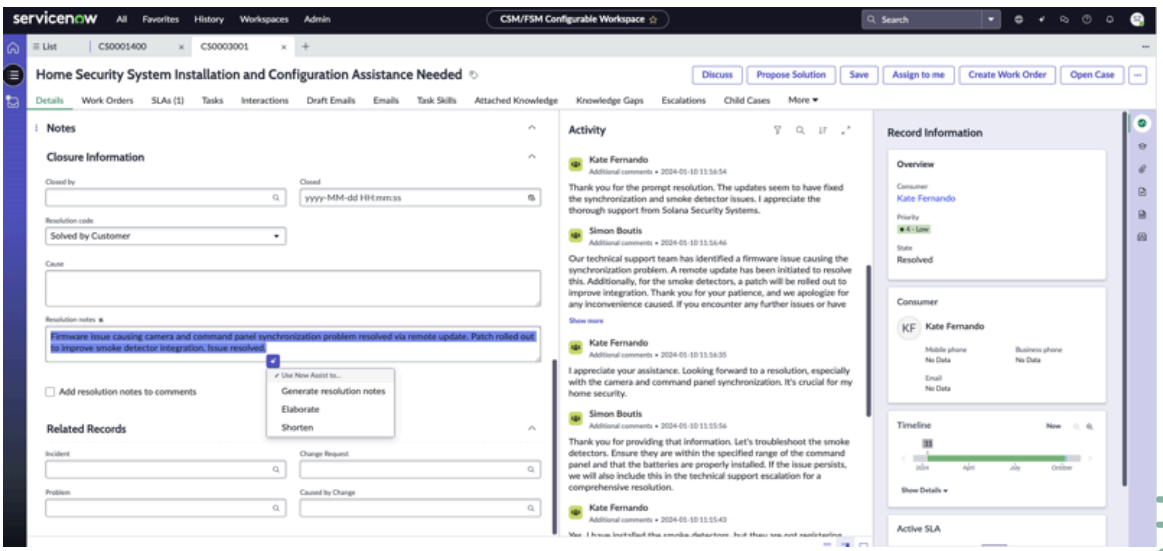
4. Sélectionnez **Insérer** pour ajouter le contenu généré dans le champ Notes de résolution.
5. **Facultatif :** Examinez le contenu généré et sélectionnez **Affiner** pour modifier le contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez la possibilité d’élaborer ou de raccourcir le contenu selon vos besoins.

Affiner les notes de résolution à l’aide de l’icône Now Assist



Générer un article de la base de connaissances à partir de l’environnement Espace de travail configurable de CSM et classique avec Now Assist

Générer les articles de la base de connaissances pour les tickets résolus et fermés dans l’environnement Espace de travail configurable de CSM classique avec Now Assist.

Avant de commencer

Pour générer un article de la base de connaissances pour un ticket, le ticket doit être à l’état résolu et fermé, et aucun article de la base de connaissances ne doit déjà lui être lié.

Les configurations de propriétés système suivantes sont requises pour que vous puissiez utiliser le modèle KCS (Knowledge Centered Service) lorsque vous générez des articles de la base de connaissances.

- Installez le module d’extension Gestion des connaissances avancée. Pour plus d'informations, consultez Activate the Knowledge Management Advanced plugin .
- Activez les KCS (Knowledge Centered Services) pour CSM en définissant la propriété `sn_customerservice.enable_knowledge_kcs` système sur vrai. Sinon, Now Assist le modèle standard est utilisé.

Assurez-vous que votre administrateur active Now Assist l’expérience sur la page Créer un article pour s’assurer que les critères de génération de base de connaissances suivants sont configurés :

- Les compétences de connaissances sont installées.
- Dans la console Now Assist Admin, assurez-vous que les critères suivants sont en place :
  - Choisissez l'enregistrement de table et les champs d'entrée.
  - Spécifiez les conditions de disponibilité des compétences dans la liste des attributs.
  - Affichez la fonctionnalité de génération de la base de connaissances intégrée au produit et spécifiez le Now Assist panneau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer **Créer un article** pour appliquer le modèle pris en charge ; Par exemple, HTML des articles Standard et KCS.
- Pour l'instant, seule l'expérience Créer un article est disponible.

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable de CSM un environnement classique, vous pouvez générer les informations de l'article de la base de connaissances pour un ticket en sélectionnant **Créer un article de base de connaissances** sur l'enregistrement du ticket. Cette action d'interface utilisateur affiche Utiliser l'IA pour rédiger ce modal d'article. En utilisant ce modal, vous pouvez choisir d'écrire l'article vous-même ou de rédiger un brouillon d'article et Now Assist de réviser et modifier le texte de l'article de la base de connaissances.

Remarque :

L'action d'interface utilisateur Proposer une solution est disponible pour les agents du service client qui ont affecté des tickets dans l'état Résoudre ou Fermer. Vous pouvez également générer des informations sur les articles de la Now Assist base de connaissances à la demande à partir du panneau. Pour plus d'informations, consultez Génération d'articles de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Ouvrez un ticket qui vous est affecté.
   L'état de l'enregistrement de ticket doit être résolu ou fermé.
3. Créez l'article en sélectionnant **Créer une base de connaissances** à partir des actions d'interface utilisateur pour l'enregistrement du ticket.

   Remarque :

   L'action d'interface utilisateur **Créer un article de base de connaissances** n'est visible que lorsqu'un ticket n'est associé à aucun article de la base de connaissances.

4. Dans le modal Créer un article, sélectionnez une base de connaissances et un modèle d'article, s'ils sont affichés.

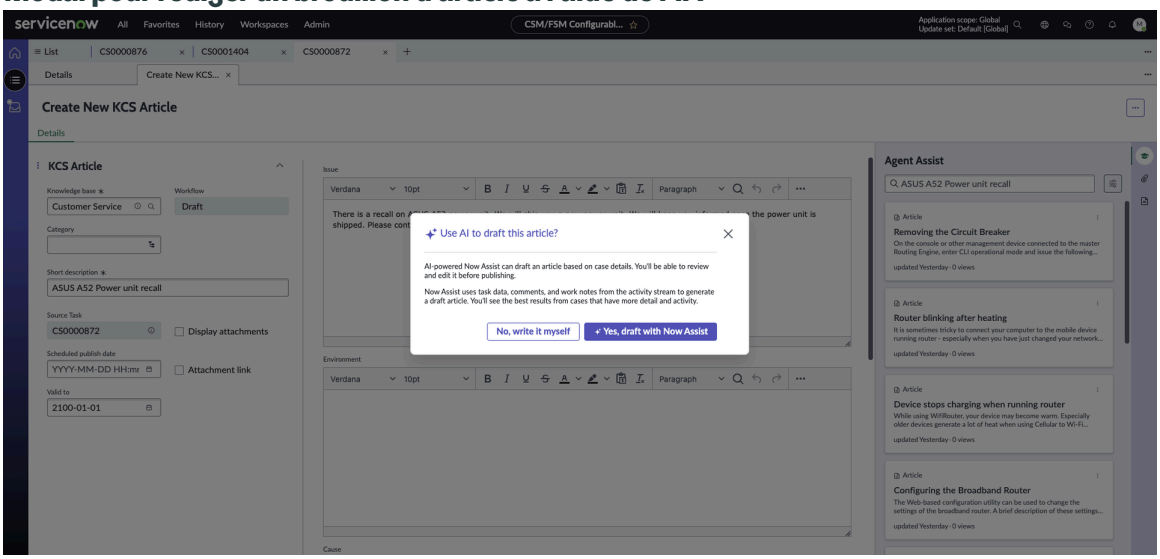
   Remarque :
   Si aucune option n'est affichée, le modèle par défaut sélectionné par votre administrateur dans la Now Assist Admin console est utilisé.

5. Sélectionnez **Créer l'article**.
6. Dans la fenêtre modale Utiliser l'IA pour rédiger ce brouillon d'article, sélectionnez **Oui, brouillon avec Now Assist**.

Traduction automatique

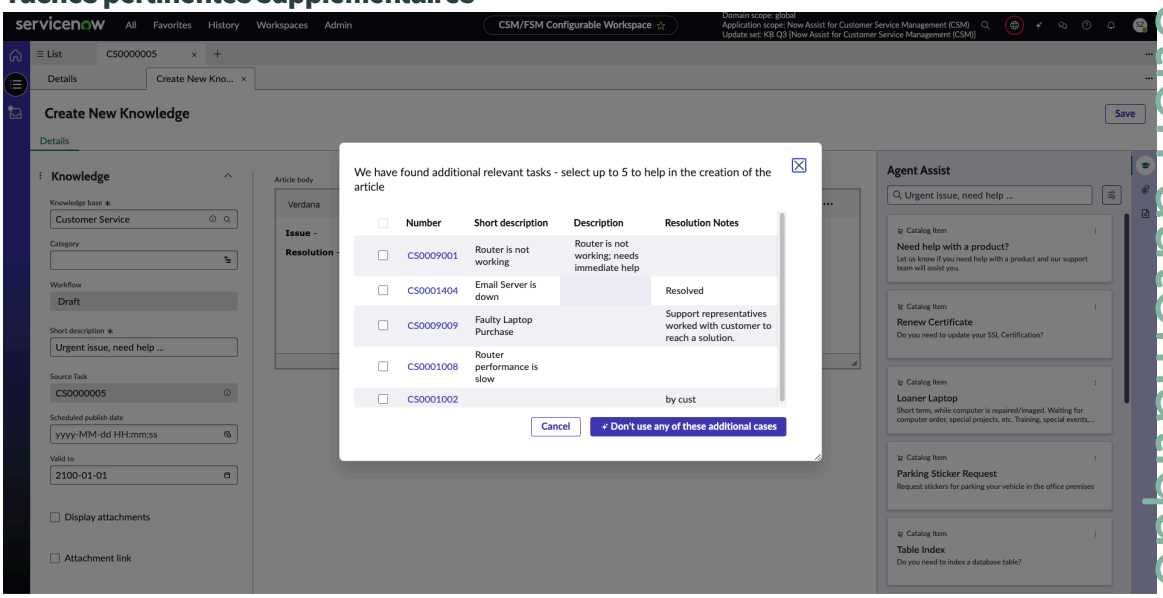
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modal pour rédiger un brouillon d'article à l'aide de l'IA



7. **Facultatif :** Dans le nouveau modal, recherchez des tickets similaires qui peuvent être utilisés pour générer l'article ; sinon, sélectionnez **Annuler**.

Tâches pertinentes supplémentaires



L'article terminé est affiché dans le modèle choisi avec un message de réussite « Cet article a été rédigé par Now Assist. Assurez-vous de vérifier son exactitude avant de l'enregistrer."

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si aucun ticket similaire n'existe, ce modal n'apparaît pas et l'article est créé. L'article généré, en fonction des enregistrements pertinents choisis, est lié à la fois au ticket de compte et à tous les tickets pertinents sélectionnés.
- Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq tickets pertinents supplémentaires dans le nouveau modal pour générer l'article.
- Vous pouvez modifier le brouillon avant de l'enregistrer. L'article apparaît dans un nouvel onglet avec un numéro d'ID unique pour l'article de la base de connaissances et est joint à l'enregistrement parent.
- Si Now LLM Service le résultat ne parvient pas à être généré, un message d'erreur s'affiche.
- Lors de la création d'un article à l'aide Now Assistde , une fois le processus déclenché, il ne peut pas être arrêté. Now Assist continue à générer l'article même si vous fermez le modal.

8. Sélectionnez la **base de connaissances** et la **langue** dans la fenêtre contextuelle **Dans quelle langue doit *Now Assist* être rédigé cet article**.
9. Sélectionnez **Continuer**.
   L'article est généré dans la base de connaissances et la langue sélectionnées, et le contenu est affiché dans cette même langue.
10. Sélectionnez du texte dans l'article de la base de connaissances, puis sélectionnez l'icône Now Assist.
    L'icône Now Assist génère un texte recommandé basé sur le contexte du contenu sélectionné dans l'article jusqu'à ce point. Vous pouvez affiner votre réponse en sélectionnant d'élaborer ou de raccourcir le texte sélectionné.
11. Sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse générée.
12. Examinez l'article Now Assist généré et sélectionnez **Enregistrer** ou **Publier**.
    Le Now Assist message de réussite disparaît, ce qui signifie qu'il ne s'agit plus d'un Now LLM Service article généré.

Remarque :

L'icône Now Assist est également disponible pour les articles de la base de connaissances publiés.

Information associée

Now Assist in Knowledge Management

Résumer un appel à l'aide de Now Assist pour Gestion du service client (CSM)

Générez un résumé de la conversation téléphonique entre un agent actif et un client à l'aide de la compétence de résumé d'appel de l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) .

Avant de commencer

Pour rendre la compétence disponible dans la Now Assist Admin console, installez Install ServiceNow Voice applications .

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de synthèse d'appels vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résumez l’appel entre un agent actif et un appelant lorsque l’appelant ou l’agent conclut la conversation et met fin à l’interaction.
- Générez un résumé de l’appel sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour en savoir plus, reportez-vous à Demander les options de l'IA générative dans Gestion du service clientèle à l'aide du panneau Now Assist.
- Lorsque la transcription en temps réel est activée, les agents peuvent voir une transcription des appels vocaux tout en interagissant avec les clients. Grâce à la transcription en temps réel, un agent obtient une meilleure compréhension des problèmes des clients, et un gestionnaire obtient des informations sur les tendances client et les lacunes en matière de formation des agents.
- Lorsque la transcription en temps réel est désactivée, les agents ne voient pas le panneau de conversation. Une fois que les transcriptions sont prêtes, les agents peuvent voir une Now Assist bannière montrant les prédictions de champ en cours de génération. Ensuite, une autre bannière s’affiche avec les champs prédits.
- Un résumé de l’appel est disponible pour les appels sortants et entrants. Pour plus d’informations, voir Transcriptions en temps réel pour ServiceNow Voice for Customer Service Management .
- La traduction dynamique est prise en charge pour la synthèse d’appels.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Définissez votre état sur Disponible dans Espace de travail configurable de CSM afin de pouvoir recevoir une demande d’appel lorsqu’un client appelle et demande à parler à un agent.
   La compétence de résumé d’appel crée un résumé en ligne dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Ce résumé comprend la transcription de la conversation entre l’agent et le client.
3. Dialoguez avec le client pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu’il rencontre.
   Dans la fenêtre de messagerie instantanée active, une transcription de la conversation téléphonique avec le client est créée.
   Par exemple, si le client a un problème avec le matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du composant matériel défaillant.
4. **Facultatif :** Si cette option est activée, transférez un appel à un autre agent après avoir accepté un appel entrant et effectuez les actions suivantes :
   Vous devez avoir Affectation de travail avancée configuré un transfert d’agent à agent. Pour plus d’informations, voir Configuration avancée d’affectation de travail .

   a. Sur le clavier, sélectionnez **Connexions rapides** pendant que vous êtes toujours connecté au client.

   b. Sélectionnez le nom d’un autre agent actif.

   c. Sélectionnez **Appeler**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le deuxième agent **sélectionne Rejoindre**, le deuxième agent rejoint la conversation avec le premier agent et le client. Le client peut avoir une conversation avec les deux agents.
- Si le deuxième agent sélectionne **Échanger**, le deuxième agent rejoint la conversation tandis que le premier agent est mis en attente. Le client est en conversation avec le deuxième agent uniquement.
- Le champ **Affecté à** est mis à jour avec le nom du nouvel agent et une carte récapitulative de l'appel est créée dans le fil de conversation lorsque l'appel est transféré d'un agent actif à un autre.

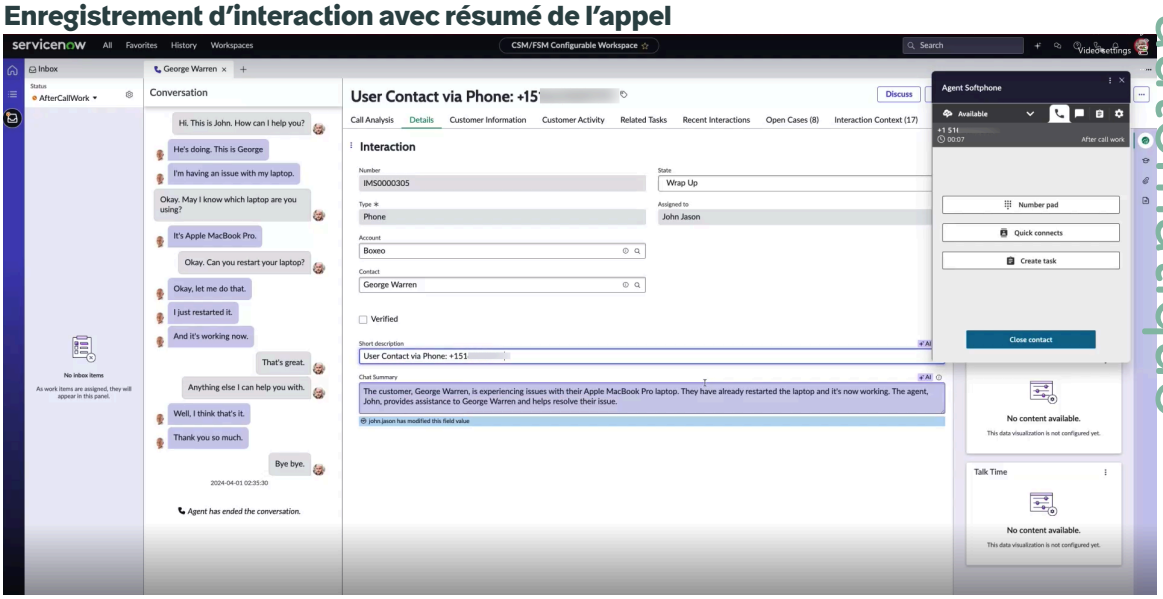
5. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **Mettre fin à l'appel**.
   La compétence de synthèse d'appel met à jour les champs **Description brève** et Résumé de la **messagerie instantanée** de l'enregistrement d'interaction lorsque vous mettez fin à l'appel.

Remarque :

Si un résumé de l'appel n'est pas disponible pour l'interaction, le champ Résumé de la **messagerie instantanée** n'apparaît pas sur l'enregistrement d'interaction.

6. Examinez le texte dans les champs **Brève description** et Résumé de la **messagerie instantanée** et apportez les corrections nécessaires.
   Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, un examen humain du texte est nécessaire pour garantir son exactitude.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Enregistrement d'interaction avec résumé de l'appel



Que faire ensuite

Si nécessaire, vous pouvez créer un ticket à partir d'un enregistrement d'interaction. Le système utilise les informations des champs Description **brève** et Résumé de la **messagerie instantanée** de l'enregistrement d'interaction pour renseigner les champs **Description brève** et **Description** de l'enregistrement de ticket.

Le système affiche l'icône (✨Now Assist pour Now Assist) en regard de ces champs et supprime l'icône si l'agent modifie les champs et enregistre l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander les options de l'IA générative dans Gestion du service clientèle à l'aide du panneau Now Assist

Demandez les options de l'IA générative contextuelle, telles qu'un résumé de la messagerie instantanée, un résumé de ticket, des notes de résolution de ticket, un résumé d'appel ou la génération d'un article de la base de connaissances dans l'application CSMGestion du service clientèle à l'aide de l'interface conversationnelle du Now Assist panneau.

Avant de commencer

Assurez-vous que la fonctionnalité Next Experience est activée dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez Next Experience UI .

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser le panneau pour Espace de travail configurable de CSM demander une conversation instantanée ou un résumé de ticket et générer des notes de résolution de Now Assist ticket.

Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Now Assist panel . Pour plus d'informations sur l'activation du panneau, reportez-vous à la Now Assist section Turn on the Now Assist panel .

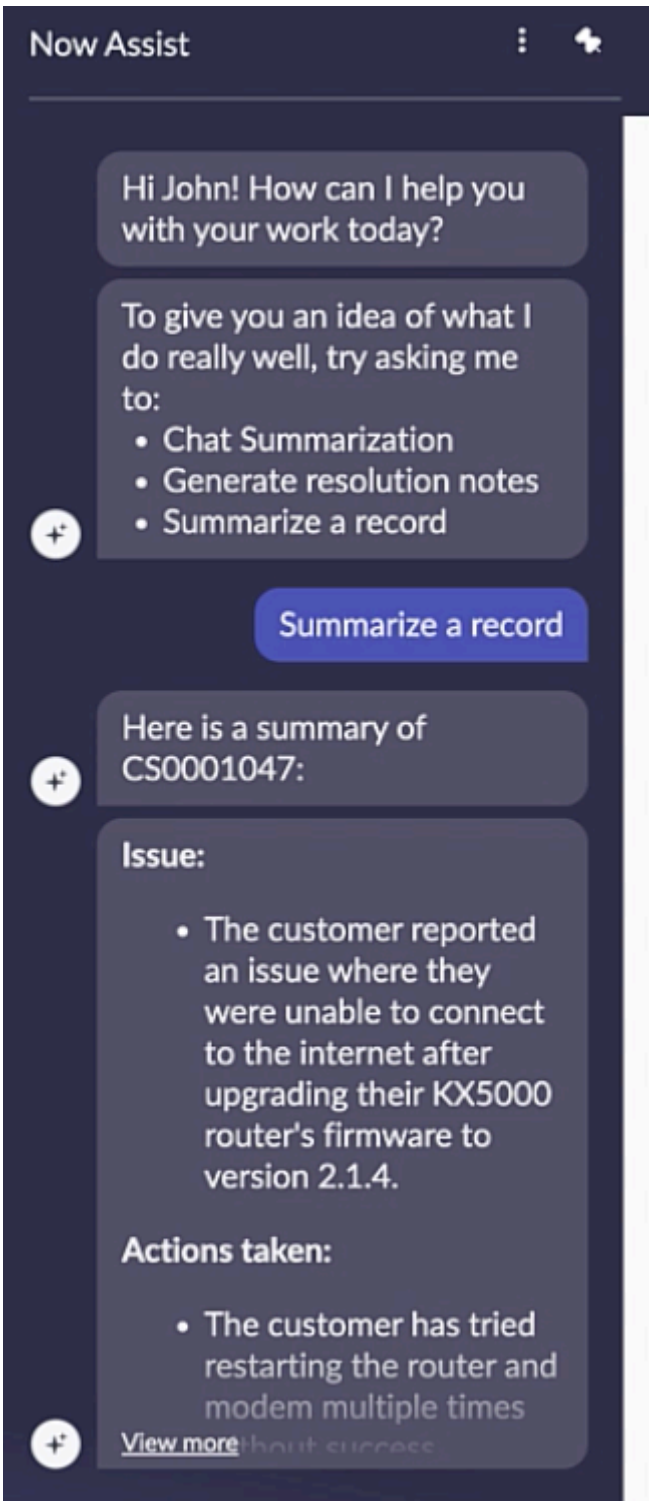
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Connectez-vous à une instance sur laquelle l'application Now Assist pour CSM est installée.
3. Demandez les options de l'IA générative pour CSM une interaction ou un ticket en sélectionnant l'icône Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Now Assist



Traduction automatique

4. Après avoir demandé les options de l'IA générative, vous pouvez résumer une messagerie instantanée pour une interaction, résumer une messagerie instantanée pour un ticket créé à partir d'une interaction, résumer un ticket ou générer les notes de résolution d'un ticket.

Utilisation de la recherche conversationnelle dans Now Assist le panneau

Obtenez des informations courantes liées au ticket à partir des bases de connaissances dans l'enregistrement de ticket en posant des questions dans le panneau Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interaction de l'agent avec Now Assist le panneau et les bases de connaissances : en tant qu'agent, vous devez être en mesure de poser des questions dans le Now Assist panneau (NAP) pour trouver des informations pertinentes. Si la réponse à votre question est disponible dans les KB, elle s'affiche dans le Now Assist panneau. De plus, les sources d'où proviennent les informations sont également indiquées. Si la réponse n'est pas disponible dans la recherche de la base de connaissances, vous êtes redirigé vers l'expérience de recherche globale.

Avantages

- Efficacité : les agents peuvent trouver rapidement des réponses sans quitter le Now Assist panneau.
- Transparence : Les sources d'information sont clairement indiquées, ce qui renforce la confiance.
- Recherche complète : si la réponse ne se trouve pas dans les bases de connaissances, les agents sont redirigés vers une recherche globale pour s'assurer qu'aucune information n'est manquée.
- Support client : les agents peuvent résoudre rapidement les problèmes des clients en accédant à des informations détaillées et précises et en améliorant l'expérience client.

Pour utiliser cette fonctionnalité, procédez comme suit :

1. Dans l'interface utilisateur principale ou l'espace de travail CSM, ouvrez un ticket qui vous est affecté.
2. Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist pour ouvrir le Now Assist panneau.
3. Dans le Now Assist panneau, saisissez une question liée à un ticket.

Utilisation de l'assistant de planification via GenAI dans Agent virtuel

Réservez, reportez et annulez des rendez-vous avec des conversations Agent virtuel à l'aide de Now Assist. Configurez un nouveau rendez-vous, modifiez un rendez-vous existant ou annulez un rendez-vous grâce à un flux simplifié et convivial.

Les conversations d'Agent virtuel prises en charge par Now Assist utilisent un grand modèle de langage (LLM) pour communiquer avec les clients.

Prise de rendez-vous

Pour prendre un nouveau rendez-vous :

1. Lancez la conversation : l'utilisateur connecté contacte votre entreprise via votre portail. L'utilisateur démarre une conversation de messagerie instantanée avec Agent virtuel via le panneau Now Assist. L'utilisateur saisit la demande de réservation de rendez-vous dans la messagerie instantanée et Agent virtuel utilise un grand modèle de langage (LLM) pour comprendre la demande.
2. Fournir des détails : l'Agent virtuel demande à l'utilisateur de partager les détails nécessaires tels que la date, l'heure, le lieu et l'objet du rendez-vous. L'utilisateur choisit l'objectif, un lieu et une date et un créneau horaire pour le rendez-vous.

   Remarque :
   Si l'heure fournie par l'utilisateur entre en conflit avec le calendrier de l'emplacement, l'assistant virtuel ouvre le calendrier pour que le demandeur choisisse une nouvelle heure.

3. Confirmer le rendez-vous : l'Agent virtuel confirme les détails et réserve le rendez-vous dans le calendrier de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Replanification de rendez-vous

Pour replanifier un rendez-vous existant :

1. Démarrer le chat : l'utilisateur connecté contacte votre entreprise via votre portail. L'utilisateur saisit la demande de réservation de rendez-vous dans la messagerie instantanée et Agent virtuel utilise un grand modèle de langage (LLM) pour comprendre la demande.
2. Spécifier le rendez-vous : l'utilisateur choisit un rendez-vous à replanifier.
3. Nouveaux détails : l'Agent virtuel partage les nouvelles dates et heures du rendez-vous replanifié. L'utilisateur choisit une date et une heure pour le rendez-vous replanifié.
4. Confirmation : l'Agent virtuel met à jour le calendrier et confirme les détails du nouveau rendez-vous.

Annulation de rendez-vous

Pour annuler un rendez-vous :

1. Commencez la conversation : l'utilisateur connecté contacte votre entreprise via votre portail. L'utilisateur saisit la demande de prise de rendez-vous dans la messagerie instantanée et Agent virtuel utilise un grand modèle de langage (LLM) pour comprendre la demande.
2. Identifier le rendez-vous : l'utilisateur choisit la date et l'heure du rendez-vous qu'il souhaite annuler.
3. Confirmer l'annulation : l'Agent virtuel supprime le rendez-vous du calendrier de l'utilisateur et confirme l'annulation.

Now LLM Service assure que ces interactions sont fluides et efficaces, ce qui vous permet de gérer facilement votre calendrier.

Communautés

Avec l'application ServiceNow® Communautés, connectez-vous, communiquez et collaborez avec vos employés, clients, partenaires et prospects. Vos utilisateurs obtiennent des réponses rapides à leurs problèmes en publiant des questions, en consultant des blogs ou des vidéos et en effectuant des recherches dans les discussions précédentes. Il s'agit d'un composant essentiel de votre stratégie de libre-service, aux côtés de la Base de connaissances et de Service Catalog.

Traduction automatique

Explorer

- Rôles de Communautés
- Types de contenu de la communauté
- Configurer les forums de la communauté
- Gestion des autorisations utilisateur et de forums
- Abonnements de communauté

Configurer

- Activer les modules d'extension Communities
- Propriétés installées avec Communautés
- Guide de configuration de la communauté pour les administrateurs

Administrer

- Créer un forum
- Créer un utilisateur de forum
- Créer une autorisation de forum
- Inviter les utilisateurs à devenir membres d'un forum
- Configurer le profil de communauté

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

- Ludification
- Domain Separation et Communities

- Permettre aux utilisateurs de s’auto-enregistrer dans une communauté
- Activer la collecte des connaissances
- Afficher le tableau de bord des performances de Communautés
- Faire une annonce aux membres de la communauté
- Modérer une communauté
- Administrer la ludification

Utiliser

- Fonctionnalités de la page d’accueil de la communauté pour les utilisateurs connectés
- Demander l’adhésion à un forum
- Effectuer une recherche dans la communauté
- S’abonner à du contenu
- Poser une question à la communauté
- Publier un blog dans la communauté
- Publier une vidéo dans la communauté
- Publier un document dans la communauté
- Publier un événement de la communauté
- Placer un signet sur du contenu de la communauté
- Fournir des commentaires sur le contenu de la communauté
- Signaler un contenu inapproprié dans la communauté
- Gérer votre profil de communauté
- Suivre un utilisateur de la communauté

Développer

- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Poser des questions ou y répondre dans le ServiceNow Community .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

- Extraire des connaissances à partir d'une communauté
- Consulter une liste de questions et créer un ticket
- Modérer la ludification

Activer les modules d'extension Communities

Activez le module d'extension Customer Communities pour utiliser l'application Communities.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Communautés est disponible pour les clients qui possèdent :

- une licence pour l'application Customer Service Management ;
- une licence pour Prestation de services RH.

Pour activer Communautés, activez le module d'extension Customer Communities (com.sn_customer_communities). Ce module d'extension est inactif par défaut.

Lorsque vous activez le module d'extension Customer Communities, les modules d'extension suivants s'activent automatiquement :

- Module d'extension External User Registration (com.sn_external_user_register)
- Module d'extension Communities (com.sn_communities)
- Module d'extension Gamification (com.snc.gamification)
- Module d'extension Subscriptions and Activity Feed Framework (com.snc.activity_subscriptions)

Pour activer Communautés, activez le module d'extension Communities Demo Data (com.sn_communities_demo).

Pour activer le tableau de bord Communautés, activez le module d'extension Performance Analytics — Content Pack — Communities (com.snc.pa.communities).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.sn_communities.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Cliquez sur **Activer** dans la fenêtre contextuelle Activer le module d'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Communautés

Les administrateurs de la communauté peuvent utiliser les propriétés pour configurer le comportement de Communautés.

Les propriétés suivantes peuvent être configurées. Pour lister les propriétés, saisissez sys_properties.list dans le navigateur de filtre et recherchez la propriété à configurer.

Remarque :
vous pouvez également consulter **Propriétés de la communauté** et **Propriétés du forum** à partir du navigateur d'application. Ces modules contiennent une liste des propriétés les plus fréquemment utilisées que vous pouvez configurer pour votre communauté.

Propriétés du Communautés

Propriété	Description
sn_communities.adminNoReplyEmail	Adresse e-mail pour les notifications liées à la communauté. Lors • Type : chaîne • Valeur par défaut : communityadmin@servicenow.co
sn_communities.additional_search_sources	Liste des sources de recherche supplémentaires à inclure pour affi • Type : chaîne • Valeur par défaut : « community-forums, community
sn_communities.scheduling.allow_authors	Autorise ou empêche les auteurs à planifier le conten Si elle est • Type : booléen • Valeur par défaut : oui
sn_communities.attachments.max_allowed_size	Taille maximale de fichier pour une pièce jointe dans la communa « sn_communities.attachments.max_file_size ». • Type : chaîne • Valeur par défaut : 5 Mo
sn_communities.attachments.document.max_allowed_size	Taille maximale de fichier pour un document de la communauté. « sn_communities.attachments.document.max_size ». • Type : chaîne • Valeur par défaut : 25 Mo
sn_communities.blog_count	Nombre de blogs qu'un utilisateur peut publier par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_communities.content.meta_description	Lors de la génération de données SEO pour une entité meta_description de l'enregistrement pour générer un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communautés (suite)

Propriété	Description
	En règle générale, la balise SEO <description> pour ur » et « méta description » de l'enregistrement réel au f actual description>« . • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100
sn_communities.content.views.count.limit	Nombre de vues pour les pages de contenu autorisées par session • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50
sn_communities.content.views.time.limit	Durée, en secondes, au cours de laquelle un nombre spécifique de sn_communities.content.views.count.limit. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 600
sn_communities.disable_terms_conditions_role	Liste séparée par des virgules répertoriant les rôles qui contourner
sn_communities.edit_content_explicit_role	Liste séparée par des virgules répertoriant les rôles qui ont l'autor • Type : chaîne • Valeur par défaut : n_communities.community_mode
sn_communities.enable_session_cache	Active ou désactive la mise en cache de la session. Vrai : les autorisations de tout utilisateur non-administ Elles sont utilisées pour déterminer l'accès aux différe cette session particulière, toute modification des auto l'utilisateur. Faux : les autorisations de tout utilisateur non-adminis session. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Définir cette propriété système sur true augmente le temps de
sn_communities.enable_topics	Active ou désactive des rubriques au sein d'une communauté. Si la propriété est définie sur faux et que la ludificatio tableau de classement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communautés (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai|faux • Valeur par défaut : vrai
sn_communities.enable_user_mentions	Active ou désactive la fonctionnalité User-Mentions dans le conte
sn_communities.glide.script.block.client.globals	Définissez la valeur sur vrai pour réactiver la plupart des API clie • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.implicit_access_mapping	Affecte implicitement un accès aux utilisateurs en fonction des au • Si un utilisateur reçoit un accès forum_admin, il peu • Si un utilisateur reçoit des droits de modération de • Type : chaîne • Valeur par défaut : {"forum_admin": ["forum_read", "forum_write", "forum ["forum_read", "forum_write", "forum_moderator", "c
sn_communities.instance_base_url	URL de redirection pour votre instance à utiliser dans communauté. Définissez une valeur uniquement si vou • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune
sn_communities.is_content_write_allowed_for_guest_user	Détermine si l'accès Content_write est autorisé pour u Faux : l'accès Content_write n'est pas autorisé pour u Vrai : l'accès Content_write est autorisé pour un utilis • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.knowledge_base_id	Toutes les questions créées dans Communautés sont saisies dans • Type : chaîne • Valeur par défaut : a4c9fb2e6703220071b89a661
sn_communities.logging.destination	Emplacement des messages du journal. • Type : chaîne • Valeur par défaut : db

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communautés (suite)

Propriété	Description
sn_communities.log.verbosity	Commentaires du journal de recherche de code pour l • 0 : affiche les informations qui peuvent être utiles lo Cela comprend des messages d'information, d'avert • 1 : affiche les messages de progression lorsque l'ap les messages d'avertissement et d'erreur. • 2 : affiche un avertissement qui indique de potentiel • 3 : affiche uniquement les erreurs critiques qui peuv • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 1
sn_communities.logging.verbosity	Catégorie pour l'écriture de messages du journal : Débogage (0), • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 1
sn_communities.max_topic_limit	Nombre maximal de rubriques pouvant être associées à n'importe • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5
sn_communities.minimum_activity	Nombre minimal d'activités requis pour faire passer l'activité de f • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5
sn_communities.portal_default_config	Configuration par défaut du portail de la communauté. Utilisé dan • Type : chaîne • Valeur par défaut :[{"uiPageMapping":[{"contentTyp question-circle","internalName":"question","contentA {"contentTypeId":"57f785863b2b220085f76b4ee3e camera","internalName":"video","contentArticle":"a"," {"contentTypeId":"cc3fcaa0dbd26600b1f6f78eaf96 left","internalName":"blog","contentArticle":"a","page {"contentTypeId":"0764c981dbde6600b1f6f78eaf9 {"contentTypeId":"8f0a215c6707220071b89a6617 circle","internalName":"answer","contentArticle":"an" {"contentTypeId":"3f86a8db971232007a97a23363 text","internalName":"document","contentArticle":"a" {"contentTypeId":"4c3a995ac302320012e45cb981 calendar","internalName":"event","contentArticle":"a"
sn_communities.public_forum_user	`sys_id` de l'utilisateur public du forum. Utilisé pour ca

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communautés (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : 88ef2155931322005b963511e
sn_communities.registered_forum_user	*sys_id* de l'utilisateur inscrit du forum. Cette valeur e • Type : chaîne • Valeur par défaut : 5dce996993232200dd773511e
sn_communities.video_count	Nombre de vidéos qu'un utilisateur peut publier par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_communities.default_permission_for_forum_memberships	Définit l'autorisation par défaut pour les adhésions au forum. Préc • Type : chaîne • Valeur par défaut : ff73ee9893223200a8223511e5
sn_communities.forumListBatchSize	Nombre par défaut de forums à afficher sur la page de la liste des • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 12
sn_communities.topicListBatchSize	Nombre par défaut de rubriques à afficher sur la page de la liste d • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 12
sn_communities.disableForumInvitesForExternalEmails	Détermine si les invitations au forum provenant de la page du foru **Remarque :** ne modifiez pas cette valeur manuellement parce qu'elle peu • Type : booléen • Valeur par défaut : vrai
sn_communities.attachments.document.max_size	Taille maximale de fichier pour les pièces jointes en Mo. (1 Mo = • chaîne • Valeur par défaut : 5
sn_communities.attachments.file_extensions	Extensions de fichier prises en charge pour les pièces jointes de la • Type : chaîne • Valeur par défaut : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, D

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communautés (suite)

Propriété	Description
sn_communities.attachments.max_attachment_count	Nombre maximal de pièces jointes qui peuvent être jointes à un co • Type : chaîne • Valeur par défaut : 3
sn_communities.attachments.max_file_size	Taille maximale de fichier pour les pièces jointes en Mo. La taille • Type : chaîne • Valeur par défaut : 2
sn_communities.attachments.max_invalid_attempts	Nombre maximal de tentatives non valides de chargement d'une p • Type : chaîne • Valeur par défaut : 3
sn_communities.attachments.max_total_size	Taille totale maximale (en Go) des pièces jointes. (1 Go = 1 024 M • Type : chaîne • Valeur par défaut : 500
sn_communities.attachments.total_size	Taille totale (en Ko) des pièces jointes dans la communauté jusqu • Type : chaîne • Valeur par défaut : 3 680,04
sn_communities.attachments.user.day_limit	Nombre maximal de pièces jointes qui peuvent être jointes à un co • Type : chaîne • Valeur par défaut : 20
sn_communities.days_to_keep_search_logs	Définit le nombre de jours pour conserver le journal des recherche • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 180
sn_communities.minimum_characters_to_search	Nombre de caractères avant qu'un moteur de recherche ne comme • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3
sn_communities.search.blog.enable_acl	Définit comment les autorisations sont évaluées pour le contenu d Vrai : l'autorisation est évaluée pour ce type de conte Faux : l'autorisation est évaluée au niveau du forum et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communautés (suite)

Propriété	Description
	• Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.search.discussion.enable_acl	Définit comment les autorisations sont évaluées pour le contenu d Vrai : l'autorisation est évaluée pour ce type de conte Faux : l'autorisation est évaluée au niveau du forum et • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.search.document.enable_acl	Définit comment les autorisations sont évaluées pour le contenu d Vrai : l'autorisation est évaluée pour ce type de conte Faux : l'autorisation est évaluée au niveau du forum et • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.search.event.enable_acl	Définit comment les autorisations sont évaluées pour le contenu d Vrai : l'autorisation est évaluée pour ce type de conte Faux : l'autorisation est évaluée au niveau du forum et • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.search.video.enable_acl	Définit comment les autorisations sont évaluées pour le contenu d Vrai : l'autorisation est évaluée pour ce type de conte Faux : l'autorisation est évaluée au niveau du forum et • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.user.document_count	Nombre de documents qu'un utilisateur peut publier par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_communities.video_count	Nombre de vidéos qu'un utilisateur peut publier par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communautés (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_communities.view_log_sources	Chaîne JSON qui fournit un mappage de la source d'affichage du table Afficher le journal [sn_communities_view_log]. • Type : chaîne • Valeur par défaut : {"searchResult": "search_result", "contentFeed": "co
sn_communities.knowledge.enable_harvesting	Permet la collecte des connaissances à partir des communautés. • Type : chaîne • Valeur par défaut : vrai

Propriétés d'abonnement aux activités

Propriété	Description
com.snc.actsub.activities.api.fetch.limit	Nombre d'activités dans le flux d'activités. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
com.snc.actsub.activity.rate.count.limit	Nombre d'activités pouvant être créées dans un certain délai prévu. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100
com.snc.actsub.activity.rate.time.limit	Durée, en secondes, au cours de laquelle des activités peuvent être créées. Les activités ne peuvent plus être créées après la limite. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 600
com.snc.actsub.activity.stream.user.limit	Entrez la limite du nombre d'activités stockées pour un utilisateur dans le flux d'activités. Les activités les plus anciennes sont supprimées lorsque la limite est atteinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'abonnement aux activités (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2 000
com.snc.actsub.core.disable_plugin	Activez (vrai) ou désactiver (faux) la fonctionnalité du module d'extension. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.disabled	Activez le modèle d'extraction du flux d'activité afin que les sortances d'activité soient désactivés et ne soient pas poussés dans les flux d'utilisateurs inactifs. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Lorsque cette option est désactivée, exécutez la tâche planifiée Gérer les sortances d'activité pour que les changements prennent effet immédiatement.
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.duration	Durée après laquelle les sortances seront désactivées pour les flux d'utilisateurs inactifs. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.streams	Saisissez des noms de flux séparés par des virgules pouvant être considérés comme inactifs lorsqu'ils ne sont pas accessibles pendant une certaine période. • Type : chaîne • Valeur par défaut : par défaut
com.snc.actsub.activity.enable_fanout_config	Activez cette propriété pour déclencher les **Sortances d'activité** en fonction de la configuration du **Type d'activité**. Vérifiez la configuration, puis activez le marqueur. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Pour zboot, cette propriété est activée par défaut. Vous devez créer cette propriété pour les scénarios de mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'inscription des utilisateurs externes

Propriété	Description
sn_ext_usr_reg.allowed_email_domains	Liste séparée par des virgules des domaines d'e-mail pouvant être utilisés pour s'inscrire. Par défaut, la valeur est vide, ce qui indique que tous les domaines d'e-mail sont autorisés. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune
sn_ext_usr_reg.captchaEnabled	Active Google re-CAPTCHA sur la page d'inscription automatique. • Type : booléen • Valeur par défaut : vrai
sn_ext_usr_reg.eur_user_role	Ajoute un rôle quand un enregistrement sys_user est créé via l'inscription automatique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_communities.community_user
sn_ext_usr_reg.Reg_link_expiration_days	Nombre de jours pendant lequel le lien d'inscription reste actif. Les liens plus anciens que le nombre de jours spécifié sont désactivés et ne peuvent pas être utilisés pour effectuer le processus d'inscription. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3
sn_ext_usr_reg.request_count	Nombre maximal de fois pour lequel un lien d'inscription peut être demandé. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3
sn_ext_usr_reg.Temp_user_record_purge_days	Nombre de jours pendant lequel un enregistrement d'inscription est conservé dans la table Demande d'inscription d'utilisateur [user_registration_request]. Les enregistrements plus anciens que le nombre de jours spécifié sont supprimés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'inscription des utilisateurs externes (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30

Propriétés de ludification

Propriété	Description
sn_communities.enable_gamification	Active ou désactive la fonctionnalité de ludification pour la communauté et contrôle l'apparition de widgets liés à la ludification sur le portail de la communauté. Lorsqu'elle est définie sur faux, aucun composant de ludification n'est affiché. Les totaux de points d'utilisateur et les affectations de badge n'en sont pas affectés. • Type : booléen • Valeur par défaut : vrai

sn_communities.content.show_gamification_level	Contrôle le niveau de ludification affiché à côté du nom de l'utilisateur de la Community sur les pages de contenu.
	
	• Type : liste de choix
	• Choix :
	  ○ **aucun** : n'affiche pas le niveau de l'utilisateur
	  ○ **sn_gamification_modules** : affiche le niveau de l'utilisateur dans la Community
	  ○ **sn_communities_forum** : affiche le niveau de l'utilisateur pour le forum auquel appartient le contenu
	• Valeur par défaut : sn_gamification_modules

sn_gamification.days_to_keep_activity_records	Nombre de jours pendant lesquels conserver les enregistrements d'activités de ludification dans la base de données. Les enregistrements créés ou mis à jour avant le nombre de jours spécifié sont purgés. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 180

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de ludification (suite)

Propriété	Description
sn_gamification.enable_debug_logs	Active les journaux de débogage pour la fonctionnalité de ludification. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_gamification.levels_limit	Nombre maximal de niveaux qui peuvent être définis pour la fonctionnalité de ludification. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10

Propriétés de questions au ticket

Propriété	Description
sn.communities.enable_csm_case_creation_from_questio	Cette propriété permet d'accéder à l'option « Créer un ticket » sur le widget de Question de la Community et à l'option « Question au ticket » du menu liste de l'en-tête de la Community. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true

Propriétés de Social Q&A

sn_kb_social_qa.max_answers_per_user_daily	Saisissez le nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut publier des réponses aux questions de Social Q&A par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : propriétés système
Nombre maximal de commentaires qui peuvent être publiés sur Social Q&A par utilisateur et par jour. sn_kb_social_qa.max_comments_per_user_daily	Saisissez le nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut publier des commentaires aux questions de Social Q&A par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : propriétés système
Nombre maximal de questions qui peuvent être publiées sur Social Q&A par utilisateur et par jour.	Saisissez le nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut publier des questions sur Social Q&A par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Social Q&A (suite)

sn_kb_social_qa.max_questions_per_user_daily	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : propriétés système

Rôles de Communautés

Assurez-vous que les utilisateurs peuvent effectuer toutes les actions nécessaires en affectant des rôles.

Rôles

Rôle	Description	Accès via
Administrateur de la communauté [sn_communities.admin]	Administre et gère toutes les sections de la communauté.	Interface utilisateur de la plateforme
Modérateur de la communauté [sn_communities.community_moderator]	Modère le contenu associé à la communauté.	Interface utilisateur de la plateforme
Administrateur du forum [sn_communities.forum_admin]	Administre et gère les types de contenu des autorisations du forum et les rubriques associées au forum.	Interface utilisateur de la plateforme
Modérateur du forum [sn_communities.forum_moderator]	Modère le contenu dans des forums spécifiques.	Interface utilisateur de la plateforme
Administrateur de la modération [sn_communities.moderation_admin]	Administre les paramètres de modération et modère les forums associés au contenu.	Interface utilisateur de la plateforme
Administration de la ludification [sn_gamification.admin]	Administre les paramètres de ludification et configure les règles de ludification. Contient le rôle sn_gamification.moderator.	Interface utilisateur de la plateforme
Modérateur de la ludification [sn_gamification.moderator]	Examine et modifie les points de ludification gagnés par les utilisateurs de la communauté.	Interface utilisateur de la plateforme
Utilisateur de la communauté [sn_communities.community_user]	Tout utilisateur inscrit et ayant accepté les Termes et conditions de la communauté. Leur accès aux forums dépend des autorisations configurées pour chaque forum.	Portail Communities
Collecteur de connaissances [sn_communities.knowledge_harvester]	Un utilisateur de la communauté qui peut collecter des articles de la base de connaissances d'une communauté. Les administrateurs et modérateurs de la communauté	Portail Communities

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Rôle	Description	Accès via
	héritent de ce rôle par défaut. Le rôle de collecteur de connaissances doit être accordé à d'autres utilisateurs.	
Créateur de tickets proxy [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Un utilisateur de la communauté qui peut créer un ticket de service client à partir d'une discussion de la communauté.	Portail Communities

Guide de configuration de la communauté pour les administrateurs

Définissez vos besoins avec les personnes concernées de la communauté et du forum et configurez vos forums pour que les utilisateurs de la communauté commencent à créer du contenu.

Besoins

Les rôles requis pour définir les besoins et configurer des forums comprennent sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin.

Avant de commencer

Rencontrez les personnes concernées

Partie prenante et responsabilité

Personne concernée	Responsabilités
Administrateurs du forum	Définissent et supervisent les processus du forum pour les opérations quotidiennes liées à la création de rubriques, à la gestion des utilisateurs et à la modération.
Administrateurs de la communauté	Configurent des paramètres avancés pour les fonctionnalités de Communities.
Utilisateurs de la communauté	Contribuent au contenu sous forme de questions, de réponses, de blogs et de commentaires.

Déterminez les besoins de votre communauté avec les personnes concernées

- Qui sont les consommateurs du contenu de la communauté ?
- Quels types de contenu les utilisateurs peuvent-ils créer ?
- Qui peut contribuer au contenu et qui doit avoir un accès en lecture seule ?
- Que doivent être les noms des forums initiaux ?
- Dans ces forums, quels devraient être les noms des rubriques initiales ?
- Quels mots-clés doivent être interdits ?

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Comment le système doit-il modérer le contenu et les utilisateurs ?
- Quelles doivent être les notifications par défaut que les utilisateurs reçoivent pour les diverses activités de la communauté ?

Comment procéder

Suivez les étapes suivantes pour vous guider lors de la configuration de votre communauté.

1. **Créer un utilisateur de forum** : Créer un utilisateur de forum pour définir les adhésions à un forum.
2. **Créer une autorisation** : Créer une autorisation pour définir l'accès d'un utilisateur à un forum et à ses types de contenus.
3. **Ajouter les types d'accès et de contenu à votre autorisation** : Ajouter des types d’accès à une autorisation pour déterminer l'accès qu'ont les utilisateurs à certains forums et contenus.
4. **Créer un forum** : Créer un forum pour fournir aux utilisateurs un endroit où partager du contenu et configurer le forum, afin de permettre aux utilisateurs inscrits de demander l'accès pour le rejoindre.
5. **Configurer les types de contenu d'un forum** : Configurer les types de contenu pour un forum pour définir les types de contenus à utiliser dans un forum particulier.
6. **Créer une autorisation de forum** : Créer une autorisation de forum en ajoutant un utilisateur de forum et une autorisation à un forum.

Si nécessaire, effectuez les actions suivantes :

Invitez des utilisateurs à rejoindre le forum

Inviter les utilisateurs à devenir membres d’un forum pour encourager une plus grande participation au sein de la communauté.

Créez des exceptions d’autorisation

Créer une exception d’autorisation pour les utilisateurs qui ont besoin d’autorisations spécifiques pour un forum.

Copiez des autorisations

- Copier les autorisations d’un forum pour copier tous les types de contenu et autorisations d’un forum à l’autre.
- Copier les autorisations du forum parent.

Déboguez les autorisations utilisateur

Déboguer les autorisations utilisateur pour enquêter et diagnostiquer les problèmes relatifs à l’accès des utilisateurs aux forums.

Étapes suivantes

Créer une rubrique pour permettre aux utilisateurs de créer et de partager du contenu.

Ajouter une rubrique à un forum afin que les utilisateurs puissent y associer du contenu.

Modérer une communauté pour configurer la façon dont le système modère le contenu et les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Communities

La configuration guidée pour Communities fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer Communities sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée des communautés, accédez à **Communauté** > **Administration** > **Configuration guidée**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Domain Separation et Communities

Domain Separation n'est pas pris en charge dans Communities. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Tests de démarrage rapide pour Communautés

Validez le fait que Communautés fonctionne toujours après avoir effectué un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Communautés nécessitent l'activation du module d'extension Customer Communautés (com.sn_customer_communities) et du module d'extension Communautés Demo Data (com.sn_communities_demo).

Communautés : suite de tests de communautés

Test	Description	Version
Publier des questions et valider un flux	Vérifiez qu'une question est publiée dans la communauté et validez le fait qu'elle s'affiche ou non dans le flux de contenu.	Madrid
Publier une vidéo	Vérifiez qu'une vidéo est publiée dans la communauté.	Madrid
Approbation d'adhésion au forum	Vérifiez qu'une demande d'adhésion à un forum est approuvée.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Communautés : suite de tests de communautés (suite)

Test	Description	Version
Rejet d'adhésion au forum	Vérifiez qu'une demande d'adhésion à un forum est rejetée.	Madrid
Approuver une tâche de modération	Vérifiez qu'une tâche de modération est approuvée.	Madrid
Rejeter une tâche de modération	Vérifiez qu'une tâche de modération est rejetée.	Madrid
Validation de l'abonnement à un sujet et du flux d'activités	Vérifiez que l'abonnement à un sujet est enregistré et que les activités du sujet s'affichent dans le flux d'activités.	New York
Approuver la tâche de workflow d'approbation de contenu d'une question	Vérifiez le workflow d'approbation de contenu d'une question.	New York
Validation de l'abonnement automatique à une question et du flux d'activités	Vérifiez que l'auteur est automatiquement abonné à la question et que les activités de la question s'affichent dans le flux d'activités.	New York
Suivre un utilisateur	Vérifiez qu'un utilisateur de la communauté est en mesure de suivre un autre utilisateur de la communauté.	New York
Rejeter la tâche de workflow d'approbation de contenu d'une question	Vérifiez le workflow d'approbation de contenu d'une question lorsque le contenu est rejeté.	New York
Ludification lors de la publication d'une vidéo	Vérifiez les points de ludification gagnés lors de la publication d'une vidéo.	New York
Validation de l'abonnement à un forum et du flux d'activités	Vérifiez que l'abonnement au forum est enregistré et que les activités du forum s'affichent dans le flux d'activités.	New York
Validation de l'abonnement à une question et du flux d'activités	Vérifiez que l'abonnement à une question est enregistré et que les activités de la question s'affichent dans le flux d'activités.	New York
Publier une vidéo avec l'option « Désactiver les commentaires »	Vérifiez qu'une vidéo est publiée avec l'option `Désactiver les commentaires` sélectionnée.	Orlando
Épingler une vidéo en vedette	Vérifiez qu'une vidéo est marquée « en vedette » par l'administrateur de la communauté sur le forum et la page d'accueil de la communauté.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Configurer une communauté

Vous pouvez configurer divers aspects de Communautés en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Accédez aux menus de la Community et utilisez les modules pour configurer votre communauté.

Procédure

1. Accédez à **Community** et choisissez le menu et le module dont vous avez besoin.
2. Configurez un ou plusieurs des aspects suivants pour votre communauté.

Types de contenu de la communauté

Sept types de contenu sont pris en charge : Réponse, Blog, Commentaire, Document, Événement, Question et Vidéo.

Les administrateurs de la communauté et les administrateurs des forums peuvent configurer les types de contenu au niveau de la communauté et du forum.

L'accès des utilisateurs au contenu est basé sur les autorisations des utilisateurs. Les utilisateurs de la communauté peuvent ajouter du contenu aux différents types de contenu et fournir des commentaires sur le contenu.

Types de contenu

Type de contenu	Description
Question	Publiez une question sur un problème ou un défi et obtenez des réponses d'autres utilisateurs. Vous pouvez soumettre votre question sur la page d'accueil de la Community et la publier dans le forum ou la rubrique de votre choix. Une question peut être balisée dans plusieurs rubriques.
Réponse	Répondez à la question ou à la réponse d'un utilisateur en proposant une solution ou un énoncé possible.
Blog	Publiez un article de blog sur un thème d'intérêt à partager avec d'autres utilisateurs. Vous pouvez inclure des images et des vidéos.
Commentaire	Saisissez un commentaire pour exprimer une opinion ou pour réagir à une vidéo ou à un article de blog.
Vidéo	Chargez une vidéo sur un thème d'intérêt pour d'autres utilisateurs. Les vidéos s'affichent sous la forme d'URL Web qui redirigent vers les sites vidéo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de contenu (suite)

Type de contenu	Description
	les plus populaires. Communautés prend en charge la lecture depuis : • YouTube : youtube.com • Vimeo : vimeo.com • DailyMotion : dailymotion.com • Facebook : facebook.com **Remarque :** les vidéos peuvent être incluses dans d'autres types de contenu, y compris des questions, des réponses, des articles de blog et des commentaires.
Document	Publiez un document pour le partager avec d'autres membres de la communauté. Vous pouvez publier votre document depuis un forum, choisir une rubrique où le poster et le baliser pour plus d'une rubrique.
Événement	Créez un événement auquel les autres utilisateurs de la communauté peuvent s'inscrire et assister.

Configurer les types de contenu de la communauté

Configurez les types de contenu, comme les vidéos et les articles de blog, pour la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les types de contenu au niveau de la communauté et du forum. Au niveau de la communauté, les types de contenu sont actifs par défaut. En fonction de vos besoins, vous pouvez désactiver les types de contenu.

Procédure

1. Pour configurer les types de contenu au niveau de la communauté, accédez à **Communauté** > **Administration** > **Types de contenu**.
2. Cliquez sur un type de contenu.
3. Pour désactiver un type de contenu, décochez la case Actif.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le type de contenu n'est plus visible pour la communauté.
5. Pour configurer les types de contenu au niveau du forum, accédez à **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
6. Cliquez sur un forum.
7. Cliquez sur la liste connexe **Types de contenu**.
8. Dans la colonne Actif, double-cliquez sur une ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour activer un type de contenu, sélectionnez **Vrai**.
10. Pour désactiver un type de contenu, sélectionnez **Faux**.

Types de commentaires de la communauté

Deux types de commentaires sont pris en charge : Avis positif et Utile.

Les utilisateurs de la communauté peuvent fournir des commentaires sur le contenu auquel ils ont accès dans la communauté.

Types de commentaires

Type de commentaire	Description
Utile	Les commentaires utiles sont associés aux types de contenu suivants lorsqu'un utilisateur de la communauté définit le contenu comme utile : Blog, Vidéo, Documents, Réponse, Commentaire.
Avis positif	Les commentaires Avis positif sont associés au type de contenu Question lorsqu'un utilisateur de la communauté indique qu'une question est utile.

Types d'accès de la communauté

Les types d'accès sont utilisés pour contrôler l'accès à un forum ou à un type de contenu.

Vous pouvez définir les types d'accès pour un forum et un type de contenu dans une autorisation. Quatre types d'accès sont disponibles par défaut.

Types d'accès

Type d'accès	Description
Administrateur du forum	S'applique aux forums.
Modérateur du forum	S'applique aux forums.
Lecture du contenu	S'applique à tous les types de contenu.
Écriture du contenu	S'applique à tous les types de contenu. L'accès Lecture du contenu est automatiquement inclus dans Écriture de contenu.

Remarque :
créer vos propres types d'accès n'est pas recommandé. Une connaissance avancée de l'architecture et du code de scripting de Communautés est nécessaire pour prendre en charge et interpréter le nouveau type d'accès.

Contactez-nous Service et assistance client pour plus d'informations.

Pour afficher tous les types d'accès disponibles, accédez à **Communauté** > **Administration** > **Types d'accès**.

Configurer des sources vidéo pour une communauté

Configurez des sources supplémentaires qui peuvent être utilisées pour le chargement d'une vidéo dans la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Configuration de la vidéo**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des configurations vidéo

Champ	Description
Hôte	Un site Web de sources vidéo, par exemple, youtube.com.
Domaine	Le domaine est configuré sur **Global** par défaut.
Application	L'application pour la source vidéo. Il est recommandé de saisir `Communauté`.
Widget	Un widget servant au rendu des vidéos à partir de la source. Saisissez `Vidéo de rendu de Communities`.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les forums de la communauté

Un forum est un endroit permettant aux utilisateurs de partager du contenu, d'échanger des notes, de poser et de répondre à des questions, etc. Avant que les utilisateurs de la communauté puissent contribuer avec du contenu, configurez un forum avec des types de contenu et des autorisations, et créez et ajoutez des rubriques à un ou plusieurs forums.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin ou n_communities.forum

_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un forum est le conteneur du contenu créé par l'utilisateur. Un forum doit être configuré avec des types de contenu et des autorisations avant que les utilisateurs puissent y contribuer avec du contenu. Les forums peuvent être organisés hiérarchiquement à l'aide du champ **Parent**. Une fois les forums configurés, ils sont visibles sur la page d'accueil de la communauté en fonction des autorisations utilisateur.

Une rubrique est un domaine d'intérêt dont les utilisateurs peuvent discuter. Les rubriques sont visibles à partir de la page d'accueil de la communauté et s'affichent également dans les forums. Elles peuvent être organisées hiérarchiquement à l'aide du champ **Parent**.

- L'administrateur de la communauté crée des rubriques et peut associer une rubrique à un ou plusieurs forums.
- Les administrateurs des forums peuvent associer des rubriques à leurs propres forums.
- Si un utilisateur a accès à un forum particulier, il a également accès à toutes ses rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Configurez un ou plusieurs des aspects suivants pour les rubriques et forums de la communauté.

Créer un forum

Créez un forum pour fournir un endroit permettant aux utilisateurs de partager du contenu. Vous pouvez configurer des forums avec adhésion auxquels les utilisateurs de la communauté enregistrés doivent demander l'accès. Vous pouvez également configurer des forums pour convertir des conversations non structurées en articles de la base de connaissances structurés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un forum peut être configuré comme suit.

Options incluses dans la configuration du forum

Public	Visible par tous les utilisateurs, y compris par les utilisateurs non connectés. Tous les utilisateurs ont un accès de type **content_read** aux questions et aux réponses des forums publics. Configurez des forums publics en ajoutant un utilisateur de forum de type public.
Privé	Visible uniquement par les utilisateurs qui se sont vus affecter les autorisations requises dans le forum. Configurez des forums privés en ajoutant un utilisateur de forum de type personnalisé et en ajoutant des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs spécifiques à cet utilisateur de forum.
Adhésion	Le titre du forum est visible par les utilisateurs de la communauté enregistrés. Les utilisateurs de la communauté doivent demander l'adhésion pour obtenir l'accès complet au contenu du forum. Configurez des forums avec adhésion en cochant la case **Activer l'adhésion pour ce forum**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Dans la liste Forums, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de forum

Champ	Description
Nom	Le nom du forum.
Description	Une brève description qui définit le forum.
Image	Une image qui fournit une référence visuelle pour décrire le forum.
Ordre	L'ordre dans lequel les forums sont affichés. Par défaut, ils sont affichés par ordre alphabétique. Saisissez une valeur numérique pour définir l'ordre dans lequel les forums sont affichés. Vous pouvez combiner les deux options.
Parent	Le forum parent, si nécessaire. Cela liste le forum comme un sous-forum du forum parent.
Activer l'adhésion pour ce forum	Case à cocher pour définir le forum en adhésion uniquement et permettre aux utilisateurs de forum enregistrés de demander à rejoindre le forum. Si vous cochez cette case, le titre du forum est visible par les tous utilisateurs de la communauté enregistrés. Les utilisateurs de la communauté doivent demander l'accès pour rejoindre le forum et consulter son contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le champ **Workflow d'approbation pour l'adhésion** s'affiche lorsque vous cochez cette case.
Workflow d'approbation pour l'adhésion	Le workflow pour l'approbation des nouveaux membres d'un forum.
Base de connaissances utilisée pour la collecte	La base de connaissances utilisée pour transformer les discussions de la communauté en articles de la base de connaissances.

4. Pour permettre aux utilisateurs du forum enregistrés de consulter et de demander à rejoindre un forum, cochez la case **Activer l'adhésion pour ce forum** et réalisez les étapes suivantes.

   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Deux autorisations par défaut sont ajoutées au forum dans la liste connexe **Autorisations du forum**.

   - **Autorisation par défaut pour les adhésions** : accès en lecture et en écriture aux questions et réponses pour les utilisateurs qui sont membres du forum.
   - **Forum visible** : accès en lecture au nom et à la description du forum pour les utilisateurs enregistrés. Pour accéder au contenu, les utilisateurs doivent demander l'adhésion au forum.

   b. Si nécessaire, vous pouvez ajouter une nouvelle autorisation de forum et la définir comme valeur par défaut en utilisant la propriété sn_communities.default_permission_for_forum_memberships.

   Example
   Si vous souhaitez que les utilisateurs publics voient le contenu dans le forum pour les encourager à devenir membres, créez une autorisation de forum comme suit :

   - **Utilisateur du forum** : **Public**.
   - **Autorisation** : **Lecture des questions et des réponses**.

   c. Dans le champ **Workflow d'approbation pour l'adhésion**, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Laisser le champ Workflow d'approbation pour l'adhésion vide	Les demandes d'adhésion au forum sont approuvées automatiquement.
Sélectionner le workflow d'approbation préconfiguré Approbation de l'adhésion au forum	Une tâche est créée et envoyée à l'administrateur de la communauté ou du forum pour approbation.
Sélectionnez un workflow que vous avez créé	Une tâche est créée et envoyée aux utilisateurs définis dans votre workflow pour approbation.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Ajouter une rubrique à un forum
- Configurer les types de contenu de la communauté
- Créer une autorisation de forum

Configurer les types de contenu pour un forum

Définissez les types de contenu à utiliser dans un forum particulier et associez un workflow afin que le contenu soit révisé avant de devenir visible par les autres utilisateurs de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur un forum.
3. Dans la liste connexe **Types de contenu**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans la liste Types de contenu, sélectionnez un **type de contenu**.
5. Sélectionnez un **workflow d'approbation**.
   Vous pouvez sélectionner le workflow **Communauté - Approbation de contenu** ou un workflow que vous avez créé.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le type de contenu sélectionné est ajouté à la liste connexe **Types de contenu** du forum. Les types de contenu secondaires suivants sont automatiquement ajoutés lors de la création d'un type de contenu principal.

Types de contenu inclus dans un forum

Type de contenu principal	Type de contenu secondaire
Question	Réponse
Blog, Document, Événement, Vidéo	Commentaire

Inviter les utilisateurs à devenir membres d'un forum

Invitez les utilisateurs à devenir membres d'un forum particulier afin d'encourager une plus grande participation de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Forums**.
2. Dans la liste, sélectionnez un forum qui a été configuré pour l'adhésion.
3. Sélectionnez le lien connexe **Inviter des utilisateurs à rejoindre ce forum**.
4. Réalisez les étapes suivantes pour inviter des utilisateurs internes et externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si les utilisateurs auxquels vous souhaitez envoyer l'invitation par e-mail sont internes, cliquez sur **Modifier des utilisateurs**.

b. Si l'enregistrement d'utilisateur externe est activé, le champ **Saisir l'adresse e-mail** est affiché.

Saisissez l'adresse e-mail des utilisateurs externes à qui vous souhaitez envoyer l'invitation par e-mail.

Vous pouvez saisir des utilisateurs internes et externes auxquels envoyer votre invitation par e-mail.

5. Saisissez **Commentaires** pour personnaliser le texte dans l'invitation par e-mail.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un e-mail est généré et envoyé aux utilisateurs de la liste. Le workflow d'approbation défini dans le forum détermine l'approbation de l'adhésion depuis une invitation par e-mail. Vous pouvez consulter toutes les invitations par e-mail dans le forum dans la liste connexe **Invitations par e-mail au forum**.

Approuver les adhésions au forum

Gérez les approbations d'adhésion au forum lorsque des utilisateurs de la communauté enregistrés demandent à adhérer à un forum.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons d'approuver les adhésions au forum.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez à la **Communauté** > **Forums**.
     a. Dans la liste, sélectionnez un forum qui a été configuré pour l'adhésion.
     b. Cliquez sur la liste connexe **Approbations d'adhésion**.
   - Accédez à la **Libre-service** > **Mes approbations.**
2. Acceptez ou rejetez les demandes d'adhésion.
   Une seule approbation est requise pour chaque tâche.
   Une fois que la tâche a été approuvée ou rejetée, une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur.

Créer une rubrique

Créez une rubrique pour permettre aux utilisateurs de créer et de partager du contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Rubriques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de rubrique

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique.
Description	Une brève description pour définir la rubrique.
Parent	La rubrique parente, si nécessaire. Si vous saisissez une rubrique parente, la rubrique est listée comme une sous-rubrique de la rubrique parente.
Image	Une image qui fournit une référence visuelle décrivant la rubrique.
Catégorie de base de connaissances utilisée pour la collecte	La catégorie de base de connaissances utilisée pour catégoriser les discussions de la communauté transformées en articles de la base de connaissances.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La rubrique est créée et ajoutée à la liste des rubriques.

Que faire ensuite
Ajoutez une rubrique à un forum.

Ajouter une rubrique à un forum

Ajoutez une rubrique à un forum afin que les utilisateurs puissent y associer du contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une rubrique peut appartenir à plusieurs forums.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Dans la liste, cliquez sur le nom du forum.
3. Cliquez sur la liste connexe **Rubriques du forum**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Sélectionnez une rubrique dans la liste **Rubrique**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La rubrique sélectionnée est ajoutée à la liste du forum Rubriques du forum. La rubrique est disponible pour les utilisateurs de ce forum.

Désactiver les rubriques dans une communauté

Désactivez la fonctionnalité des rubriques de sorte qu'aucune information de rubrique n'est visible dans votre communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur peut changer la propriété *sn_communities.enable_topics* de sorte que toutes les informations de rubriques sont masquées dans la communauté. Les données ne sont pas supprimées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Saisissez sys_properties.list dans le navigateur de filtre et recherchez la propriété *sn_communities.enable_topics*.
2. Dans le champ **Valeur**, saisissez faux.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Aucune information de rubrique n'est affichée dans **Flux d'activités** ou **Notifications et abonnements**.
   - Aucune information de rubrique n'est affichée sur les pages de destination **Forums** ou **Rubriques**.
   - Aucune information de rubrique n'est affichée sur les pages et widgets Ludification.
   - Les champs de rubrique n'apparaissent pas lors de la création, de la modification ou de l'affichage du contenu.
   - Les rubriques ne s'affichent pas sur la page des résultats de recherche.

Créer un sous-forum

Créez un sous-forum et mappez-le à un forum parent pour établir une hiérarchie de forums.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de créer un sous-forum dans Communautés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
   - Sur la page de la liste Forums, cliquez sur **Nouveau**.
   - Localisez le forum dans lequel créer un sous-forum, cliquez sur son nom, puis cliquez sur la liste connexe **Sous-forums**.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de forum

Champ	Description
Nom	Le nom du sous-forum.
Description	Une brève description qui définit le sous-forum.
Image	Une image qui fournit une référence visuelle pour décrire le sous-forum.
Ordre	L'ordre dans lequel les sous-forums sont affichés. Par défaut, ils sont affichés par ordre alphabétique. Saisissez une valeur numérique pour définir l'ordre dans lequel les forums sont affichés. Vous pouvez combiner les deux options.
Parent	Le forum parent. Cela liste le forum comme un sous-forum du forum parent.
Activer l'adhésion pour ce forum	Case à cocher pour définir le forum en adhésion uniquement et permettre aux utilisateurs de forum enregistrés de demander à rejoindre le forum. Si vous cochez cette case, le titre du forum est visible par les tous utilisateurs de la communauté enregistrés. Les utilisateurs de la communauté doivent demander l'accès pour rejoindre le forum et consulter son contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le champ **Workflow d'approbation pour l'adhésion** s'affiche lorsque vous cochez cette case.
Workflow d'approbation pour l'adhésion	Le workflow pour l'approbation des nouveaux membres d'un forum.
Base de connaissances utilisée pour la collecte	La base de connaissances utilisée pour transformer les discussions de la communauté en articles de la base de connaissances.

Résultats

La hiérarchie des forums et sous-forums s'affiche sur la page d'accueil de la communauté et la page de destination du forum, lors de la création de questions, d'articles de blog ou d'événements, ainsi que dans les filtres de recherche.

Déplacer le contenu d'un forum

Déplacez les publications de contenu de la communauté d'un forum à l'autre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin, sn_communities.forum_moderator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'accès au contenu est basé sur les autorisations d'un forum spécifique. Si le contenu est déplacé, l'auteur du contenu et d'autres utilisateurs de la communauté pourraient perdre l'accès à celui-ci, en fonction de leurs autorisations de forum.

Remarque :
le contenu provisoire ne peut pas être déplacé. Si le type de contenu n'est pas pris en charge dans le nouveau forum, il ne peut pas être déplacé.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de la communauté.
2. Cliquez sur le contenu que vous souhaitez déplacer.
3. Cliquez sur **...**, puis sur **Modifier**.
4. Sélectionnez le forum vers lequel vous souhaitez déplacer le contenu.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Une notification par e-mail est envoyée à l'auteur du contenu, aux abonnés au contenu et aux abonnés au forum.

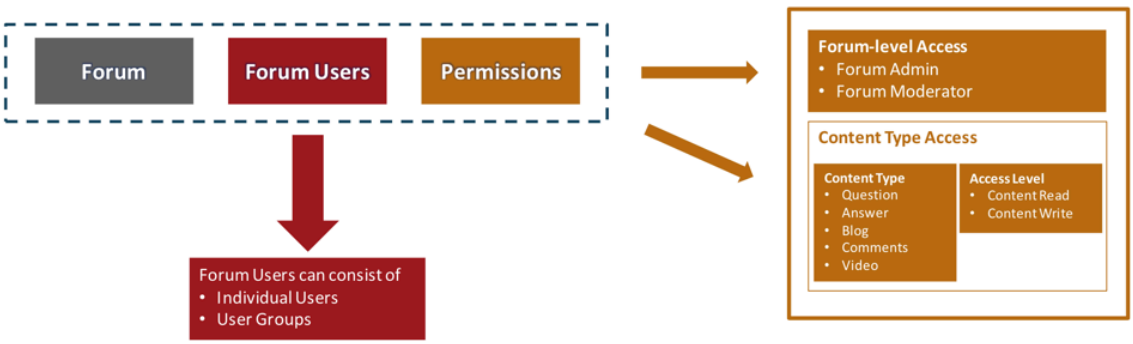
Gestion des autorisations utilisateur et de forums

Les administrateurs de la communauté et des forums peuvent donner aux utilisateurs et aux groupes d'utilisateurs différents niveaux d'accès aux forums et au contenu des forums.

Les paramètres de sécurité des forums comportent trois composants : les utilisateurs du forum, les autorisations et les forums.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateurs du forum

Un utilisateur de forum est un groupe d'utilisateurs logique, des groupes d'utilisateurs ou les deux. Ce groupe sert à définir les adhésions à un forum.

Autorisations

Une autorisation est une combinaison de :

- types d'accès pour un forum
- types d'accès pour un type de contenu donné

Forums

Un forum est le conteneur du contenu créé par l'utilisateur. Un forum doit être configuré avec des types de contenu et des autorisations avant que les utilisateurs puissent y contribuer avec du contenu.

Vous pouvez créer votre propre autorisation ou utiliser l'une des autorisations par défaut fournies par l'application Communautés.

Autorisations par défaut

Autorisation	Description
Lecture des blogs	Accès en lecture aux blogs.
Lecture des blogs et écriture des commentaires	Accès en lecture aux blogs et en écriture aux commentaires.
Écriture des blogs	Accès en écriture aux blogs.
Écriture des blogs et écriture des commentaires	Accès en écriture aux blogs et aux commentaires.
Autorisation par défaut pour les adhésions	Autorisations par défaut pour les forums configurés avec l'option **Activer l'adhésion pour ce forum**.
Autorisations par défaut pour l'utilisateur public	Accès public aux forums.
Autorisations par défaut pour l'utilisateur enregistré	Autorisations pour les utilisateurs enregistrés et connectés.
Lecture des documents et écriture des commentaires	Accès en lecture aux documents et en écriture aux commentaires.
Écriture des documents et écriture des commentaires	Accès en écriture aux documents et aux commentaires.
Lecture des événements et écriture des commentaires	Accès en lecture aux événements et en écriture aux commentaires.

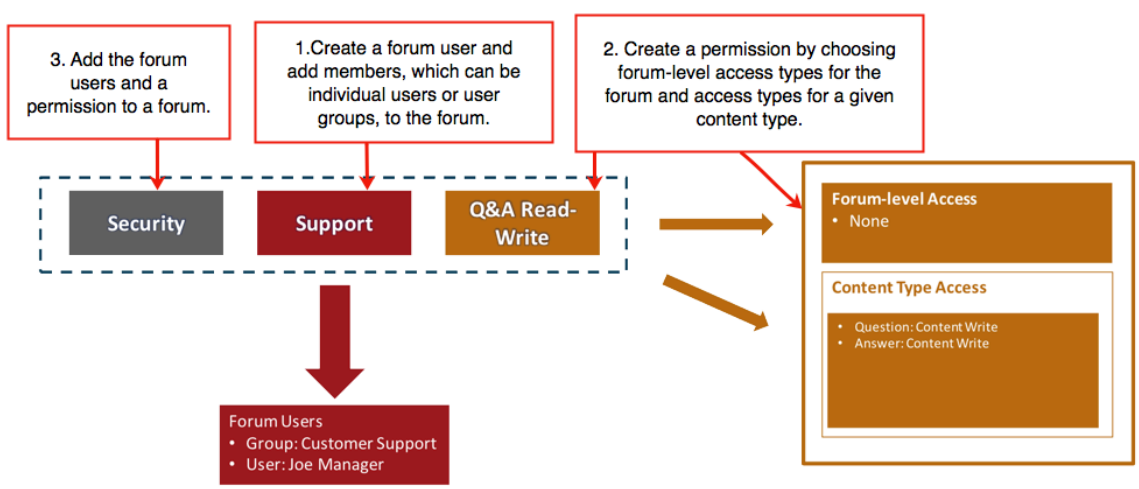
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations par défaut (suite)

Autorisation	Description
Écriture des événements et écriture des commentaires	Accès en écriture aux événements et aux commentaires.
Administrateur du forum	Accès complet à un forum.
Modérateur du forum	Accès en modération à un forum.
Lecture du nom et de la description du forum	Accès en lecture au nom et à la description d'un forum. Pour accéder au contenu ou à des rubriques, d'autres autorisations sont requises.
Accès complet	Accès en lecture et en écriture à tous les types de contenu.
Lecture des questions et réponses	Accès en lecture aux questions et aux réponses.
Écriture des questions et réponses	Accès en écriture aux questions et aux réponses.
Écriture des questions	Accès en écriture aux questions.
Lecture des vidéos et écriture des commentaires	Accès en lecture aux vidéos et en écriture aux commentaires.
Écriture des vidéos et écriture des commentaires	Accès en écriture aux vidéos et aux commentaires.

Pour attribuer des autorisations aux utilisateurs et aux groupes d'utilisateurs, créez des associations entre les utilisateurs du forum et les autorisations pour un forum spécifique.



Remarque :
les autorisations de forums ne sont pas héritées dans la hiérarchie des forums. Chaque sous-forum doit être configuré avec son propre ensemble d'autorisations et de types de contenu.

- Vous pouvez utiliser les utilisateurs de forum et les autorisations dans plusieurs forums.
- Vous pouvez ajouter plusieurs utilisateurs de forum et autorisations à un même forum.
- Vous pouvez copier les autorisations d'un forum parent dans un forum enfant ou d'un forum totalement différent.
- Vous pouvez également définir les exceptions d'autorisation spécifiques à l'utilisateur et déboguer les autorisations des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un utilisateur de forum

Vous pouvez créer des utilisateurs de forum qui servent ensuite à définir les adhésions à un forum.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur de forum est un ensemble d'utilisateurs et de groupes d'utilisateurs. Les utilisateurs de forum sont réutilisables. Plusieurs utilisateurs de forum peuvent être utilisés dans un forum donné.

Remarque :
avant de créer un utilisateur de forum, vérifiez si un utilisateur de forum existant correspond à vos besoins.

Types d'utilisateurs de forum

Public	Les utilisateurs publics peuvent afficher la communauté sans se connecter. Par défaut, tous les utilisateurs ont un accès de type **content_read** aux questions et aux réponses des forums publics.
Inscrit	Les utilisateurs qui se sont inscrits à la communauté et en ont accepté les Termes et conditions. Une fois connectés, leur accès au contenu des forums dépend des autorisations configurées pour chaque forum.
Personnalisé	Utilisateurs et groupes d'utilisateurs spécifiques qui sont ajoutés en tant que membres à l'utilisateur de forum actuel.
Adhésion	Un groupe de membres qui ont rejoint un forum spécifique. Une fois connectés, leur accès aux forums dépend des autorisations configurées pour chaque forum.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Utilisateurs du forum**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'utilisateur de forum

Champ	Description
Nom	Nom de l'utilisateur.
Description	Description de l'utilisateur.
Type d'utilisateur	Type d'utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'utilisateur de forum est créé et ajouté à la liste des utilisateurs de forum.

Ajouter des membres à un utilisateur de forum

Ajoutez des membres à un utilisateur de forum. Les membres peuvent être des utilisateurs individuels ou des groupes d'utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Utilisateurs du forum**.
2. Cliquez sur l'utilisateur du forum pour y ajouter des membres.
3. Dans la liste connexe Membres, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des membres

Champ	Description
Utilisateur du forum	Nom de l'utilisateur de forum. Le nom est renseigné automatiquement.
Type d'adhésion	Type d'adhésion. Sélectionnez **Utilisateur** ou **Groupe**.
Membre	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs à ajouter à l'utilisateur de forum. Si vous avez sélectionné **Type d'adhésion** > **Utilisateur**, le **nom** de la table est automatiquement renseigné avec *sys_user*. Si vous avez sélectionné **Type d'adhésion** > **Groupe**, le **nom** de la table est automatiquement renseigné avec *sys_user_group*. Entrez votre utilisateur ou votre groupe d'utilisateurs dans le champ**Document** .

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une autorisation

Créez une autorisation servant à définir l'accès d'un utilisateur à un forum et au contenu de ce forum.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les autorisations sont réutilisables. Avant de créer une autorisation, vérifiez si une autorisation existante correspond à vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Autorisations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'autorisation

Champ	Description
Nom	Nom de l'autorisation.
Description	Description de l'autorisation.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des types d'accès à une autorisation

Les types d'accès d'une autorisation déterminent l'accès des utilisateurs à certains forums.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Autorisations**.
2. Dans la liste **Autorisations**, cliquez sur l'autorisation que vous avez créée.
3. Cliquez sur la liste connexe **Accès au forum**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Sélectionnez un type d'accès.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créez une autorisation de forum.

Information associée

Types de contenu de la communauté

Types d'accès de la communauté

Ajouter des types de contenu à une autorisation

Les types de contenu d'une autorisation déterminent l'accès des utilisateurs à certains forums.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Autorisations**.
2. Dans la liste **Autorisations**, cliquez sur l'autorisation que vous avez créée.
3. Cliquez sur la liste connexe **Accès au type de contenu**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Sélectionnez un type d'accès et un type de contenu.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une exception d'autorisation

Créez une exception d'autorisation pour les utilisateurs qui ont besoin d'autorisations spécifiques pour un forum.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les enregistrements d'exceptions d'autorisations sont créés pour les utilisateurs qui ont besoin d'autorisations spécifiques pour un forum particulier (par exemple, pour un gestionnaire de forum). Toutes les autres autorisations dont dispose l'utilisateur deviennent invalides une fois qu'une exception est créée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur un forum.
3. Cliquez sur la liste connexe **Exceptions d'autorisations**.
   La liste des utilisateurs possédant des autorisations supplémentaires pour ce forum s'affiche.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Utilisateur**, saisissez le nom de l'utilisateur pour lequel vous souhaitez créer une exception d'autorisation.
6. Dans le champ **Autorisation**, saisissez une autorisation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une exception d'autorisation est créée et ajoutée à la liste **Exceptions d'autorisations** du forum.

Cloner une autorisation

Clonez une autorisation si un enregistrement d'autorisation existant ne peut pas être modifié et que vous avez besoin d'un enregistrement d'autorisation aux paramètres similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Autorisations**.
2. Cliquez sur l'autorisation que vous souhaitez cloner.
3. Cliquez sur le lien connexe **Cloner**.
   Une nouvelle autorisation disposant des mêmes types d'accès que l'autorisation source est créée. Le nom de l'enregistrement d'autorisation commence par **Clone de**.

Créer une autorisation de forum

Ajoutez un utilisateur de forum et une autorisation à un forum pour créer une autorisation de forum.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les autorisations de forum allient un forum, des utilisateurs de forum et des autorisations. Associez des utilisateurs de forum et des autorisations dans un forum spécifique. Vous pouvez ajouter plusieurs combinaisons d'utilisateurs de forum et d'autorisations à un forum.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur un forum.
3. Dans la liste connexe **Autorisations de forum**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Autorisations de forums

Champ	Description
Forum	Le nom du forum.
Utilisateurs du forum	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs auquel accorder l'accès au forum.
Autorisation	Autorisation à accorder aux utilisateurs de forum dans le forum.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Copier les autorisations du forum parent

Vous pouvez copier les autorisations d'un forum parent dans un forum enfant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur un forum.
3. Cliquez sur le lien connexe **Copier les autorisations du forum parent**.
   Tous les types de contenu et autorisations sont copiés du forum parent au forum enfant. Un résumé des résultats s'affiche en haut du formulaire.

Que faire ensuite

Configurez les utilisateurs de forum et les autorisations selon vos besoins.

Copier les autorisations d'un forum

Vous pouvez copier tous les types de contenu et autorisations d'un forum à l'autre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez copier les autorisations d'un forum source vers plusieurs forums cibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur le nom du forum dont vous souhaitez copier les autorisations.
3. Cliquez sur le lien connexe **Copier les autorisations vers le(s) forum(s)**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Autorisations de copie

Champ	Description
Copier les autorisations à partir de	Nom du forum dont vous souhaitez copier les autorisations. Le nom est renseigné automatiquement.
Copier les autorisations vers	Nom du forum vers lequel vous souhaitez copier les autorisations. Vous pouvez saisir plusieurs forums.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Déboguer les autorisations utilisateur

Enquêtez et diagnostiquez les problèmes relatifs à l'accès utilisateur aux forums.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur le nom du forum pour enquêter.
3. Cliquez sur le lien connexe **Déboguer les autorisations de forum**.
4. Saisissez le nom de l'utilisateur duquel vous souhaitez vérifier les autorisations.
   Les informations des autorisations de l'utilisateur de forum indiquent les types de contenu et d'accès de l'utilisateur pour un forum particulier.

Configurer le profil de communauté

Configurez le profil de communauté en configurant les champs de profil et en sélectionnant les champs à afficher dans la section relative aux informations personnelles du profil de communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

Configurez un ou plusieurs des aspects suivants du profil de communauté.

Créer un profil pour le profil de communauté

Créez un profil et associez-le à un rôle pour gérer les données que les utilisateurs peuvent modifier.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un profil est associé à un rôle utilisateur et peut être mappé à des champs spécifiques à afficher sur le profil de communauté. Le système de base contient un profil par défaut, qui n'est associé à aucun rôle et qui est utilisé pour tous les utilisateurs de la communauté. Vous pouvez créer un nouveau profil ou ajouter un rôle au profil par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Profil**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis remplissez le formulaire de profil.

Formulaire de configuration de profil

Champ	Description
Nom	Un nom pour le profil.
Ordre	L'ordre, en valeur numérique, dans lequel le système doit évaluer les rôles du profil.
Rôle associé	Le rôle à associer au profil.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un champ de profil de communauté

Créez un champ à afficher sur le profil de communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Champs de profil**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis remplissez le formulaire des champs de profil.

Formulaire Configuration du champ de profil

Étiquette de champ	Une étiquette pour le champ.
Nom de champ	Un nom pour le champ.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le mappage des champs de profil pour le profil de communauté

Configurez les champs qui s'affichent dans le profil de communauté et gérez les paramètres associés à ces champs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Mappage de champs de profil**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis remplissez le formulaire de mappage des champs de profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de mappage des champs de profil

Champ	Description
Profil	Nom du profil.
Table de valeurs source	Table source du champ à ajouter au profil. Toute table utilisée comme **Table de valeurs source** doit posséder une référence à la table sys_user.
Champ d'utilisateur source	Champ issu de la table de valeurs source.
Confidentialité en lecture seule	Cochez la case pour permettre à l'utilisateur de la communauté de changer les paramètres d'affichage de ce champ dans son profil de communauté.
Champ de profil	Affichez le nom du champ de profil de communauté.
Champ de valeur source	Nom du champ issu de la table source.
Lecture seule	Cochez la case pour empêcher l'utilisateur de la communauté de modifier la valeur de ce champ.
Valeur par défaut de la confidentialité	Paramètre de confidentialité par défaut pour le champ. Affiche le champ pour le groupe d'utilisateurs sélectionné. Les options disponibles sont les suivantes : ○ Tout le monde ○ Tous les utilisateurs après la connexion ○ Seulement moi ○ Adeptes

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Permettre aux utilisateurs de s'auto-enregistrer dans une communauté

Une fois que les utilisateurs ont accédé à des forums publics et décidé qu'ils veulent se joindre à la communauté, ils peuvent s'enregistrer eux-mêmes dans la communauté. L'enregistrement des utilisateurs externes permet de valider les utilisateurs et les oblige à accepter les termes et conditions de la communauté.

Les administrateurs de la communauté exécutent les tâches suivantes pour configurer l'enregistrement des utilisateurs externes.

- Configurez les propriétés d'enregistrement des utilisateurs externes.
- Configurez des filtres de modération pour saisir les mots interdits pour le nom d'utilisateur.
- Configurez le niveau de sécurité requis pour les mots de passe .
- Créez un modèle et un contenu d'e-mail . Le modèle d'e-mail que vous pouvez modifier est **communities.ext.regn.confirm**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- S'ils ne sont pas déjà configurés, créez des termes et conditions de communauté que chaque utilisateur de la communauté doit lire et accepter. Communautés offre des termes et conditions préconfigurés que vous pouvez modifier selon vos besoins.
- Pour permettre aux utilisateurs externes de mettre à jour leur fuseau horaire lors de l'enregistrement, ajoutez des ACL aux utilisateurs externes dans la table Utilisateurs [sys_user].

Créer des termes et conditions de communauté

Les membres de la communauté doivent respecter les règles de conduite de la communauté. Créez des termes et conditions de communauté et partagez-les pour bâtir une communauté prospère. Chaque utilisateur de la communauté doit lire et accepter les termes et conditions avant de contribuer à la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Communautés comprend des termes et conditions préconfigurés que vous pouvez modifier selon vos besoins.

Vous pouvez désactiver les termes et conditions à l'aide de la propriété *`sn_communities.disable_terms_conditions_role`*. Le profil de la communauté n'est pas créé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Termes et conditions des communautés**, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les champs.

Formulaire des termes et conditions

Champ	Description
Numéro	Un numéro généré automatiquement pour vos termes et conditions. Si nécessaire, vous pouvez le changer.
Description courte	Une brève description pour vos termes et conditions.
Contenu	Le contenu de vos termes et conditions.

2. Réalisez l'une des actions suivantes pour enregistrer les termes et conditions.
   Vous pouvez afficher quels utilisateurs de la communauté ont accepté les termes et conditions et à quel moment ils l'ont fait. Accédez à la **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Profils de communautés**. Affichez ou ajoutez, si nécessaire, les champs **Termes et conditions acceptés**, **Date des termes et conditions acceptés** et **Nombre de termes et conditions acceptés**.

Portail de services de la communauté

Le portail de services de la communauté est une interface Web basée sur l'application Service Portal de ServiceNow.

Le portail de services de la communauté est conçu pour vous permettre de contrôler le comportement de votre portail et vous aider à créer une expérience utilisateur attrayante et engageante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour personnaliser ce portail, accédez à **Portail de services** > **Portails** et cliquez sur **Communauté**.

Configurer les menus d'en-tête du portail de services de la communauté

Configurez les menus d'en-tête du portail de services de la communauté pour créer une expérience utilisateur cohérente sur tous vos portails de services orientés vers les utilisateurs finaux à l'aide d'une interface moderne et d'une structure de menu de navigation unifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : le rôle d'administrateur pour votre portail de services, par exemple sn_communities.admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez un thème et un menu d'en-tête à votre portail de services pour définir son apparence et son comportement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service Portal** > **Portails** et cliquez sur le module du portail que vous souhaitez modifier.
2. Dans le message d'information sur le formulaire Page indiquant que vous devez modifier l'application actuelle pour modifier l'enregistrement, sélectionnez **ici**.
   Vous devez être dans l'application **Communautés** pour effectuer la modification.
3. Dans le champ **Thème**, saisissez CSM par défaut.
4. Dans le champ **Menu principal**, saisissez Menu de l'en-tête du portail CSM unifié.
5. Cliquez sur l'icône d'informations à côté du champ **Menu principal** et cliquez sur **Enregistrement ouvert**.
6. Cliquez sur l'icône Paramètres et **Paramètres du système** > **Développeur**.
7. Modifiez l'**Application** avec **Customer Service Management Unified Theme**, puis cliquez sur l'icône Actualiser.
   Vous n'avez à changer ce paramètre qu'une seule fois.
   Le bouton **Nouveau** s'affiche à côté du bouton **Élément de menu**.
8. Pour afficher les noms des éléments du menu, personnalisez la liste connexe Éléments de menu et ajoutez le **Nom d'affichage**.
9. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Éléments de menu.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de menu

Champ	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l'élément dans le menu.
Menu parent	Ce champ doit déjà contenir le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments. Vous pouvez modifier la valeur au besoin pour d'autres menus.
Élément de menu parent	Utilisez ce champ pour imbriquer des éléments de menu dans d'autres éléments de menu.
Ordre	Valeur qui détermine où l'élément apparaît dans le menu par rapport aux autres éléments du menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Le genre de page auquel l’élément renvoie. Par exemple, vous pouvez renvoyer à une autre page du portail, ou à une URL externe. Les champs de formulaire varient en fonction de l'option que vous sélectionnez dans cette liste.
Page	Nom de la page du portail vers laquelle l'élément renvoie.
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments du menu s'affichent dans l'en-tête.
Glyphe	Icône qui apparaît à côté de l’élément de menu.

11. Sélectionnez **Soumettre**.

Faire une annonce aux membres de la communauté

Les annonces globales s’affichent dans la bannière et diffusent les messages à tous les membres de la communauté. Les annonces de forum s’affichent dans la section Annonces de la page de forum. Vous pouvez également envoyer l’annonce par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_communities.admin peut gérer les annonces globales et les annonces de forum.
- sn_communities.forum_admin peut gérer les annonces de forum pour ses forums uniquement. L’annonce s’affiche uniquement dans le forum qui appartient à l’administrateur.

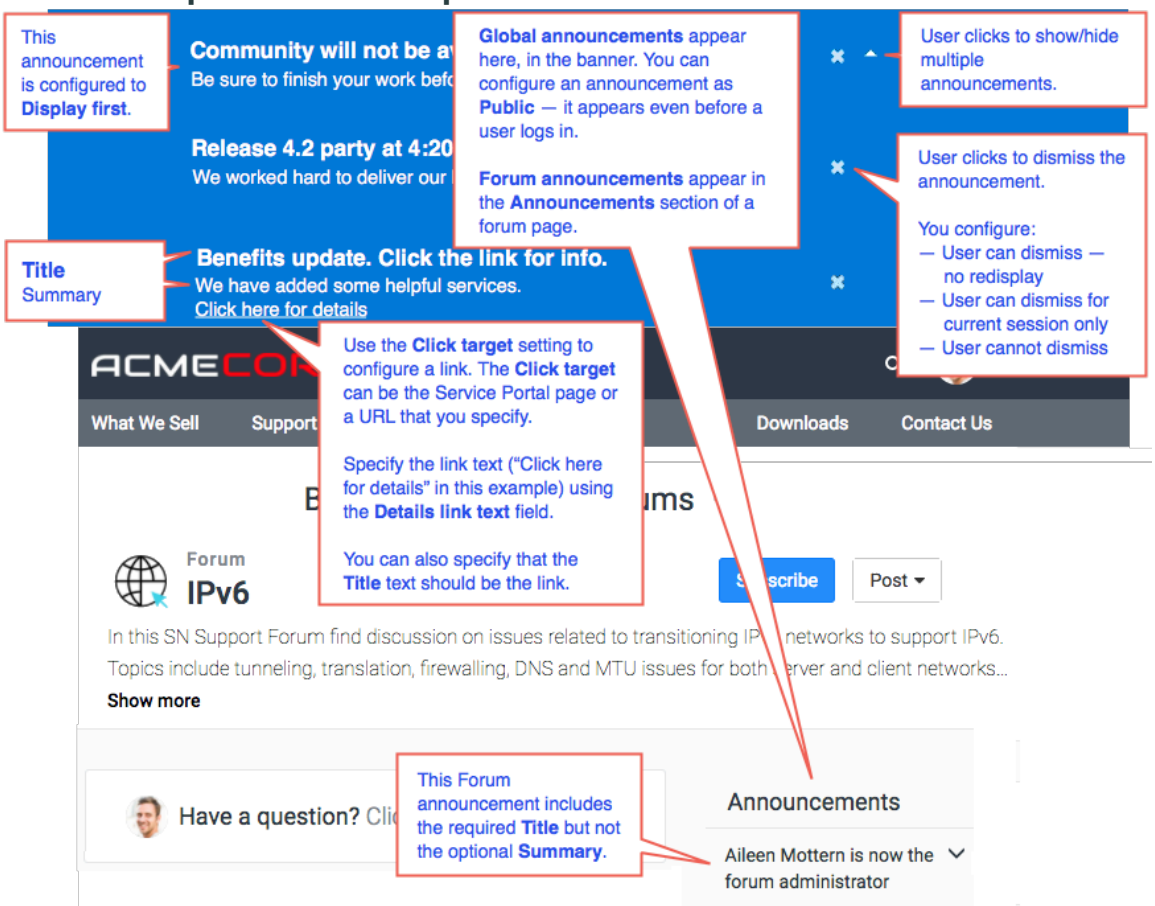
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cet exemple vous montre l’expérience des annonces du point de vue de l’utilisateur de la communauté et comment vous pouvez configurer l’apparence et le fonctionnement des annonces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Annonces d'expérience utilisateur pour la communauté



Procédure

Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Annonces globales** ou **Annonces de forum,** cliquez sur **Nouveau**, puis remplissez le formulaire.

Formulaire de configuration de l'annonce

Type d'annonce	Lecture seule. Définissez-le sur **Annonce globale** ou **Annonce de forum** en fonction de l'objet de votre travail.
Actif	Cochez la case afin de publier l'annonce pour les membres. Décochez la case pour annuler l'annonce.
Titre	Titre d'affichage de l'annonce. • Le texte s'affiche au-dessus du texte **Résumé**. • Dans un e-mail, le texte constitue l'objet du message.
Résumé	Contenu de l'annonce.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	• Le texte s'affiche en dessous du texte **Titre**. • Dans un e-mail, le texte constitue le corps du message.
Du / Au	• **Du** : date et heure à partir desquelles l'annonce doit s'afficher. • **Au** : date et heure à partir desquelles l'annonce ne doit plus s'afficher.
Envoyer une notification par e-mail	Cochez la case pour envoyer l'annonce aux membres par e-mail en plus de la diffuser.
Afficher en premier	Cochez la case pour afficher l'annonce en première position dans la liste.
Public	Cochez la case pour permettre aux membres du forum qui ne sont pas connectés de consulter l'annonce.
Portails	Portails qui affichent l'annonce. Par défaut : **Communauté**. **Remarque :** si aucune valeur n'est spécifiée, l'annonce ne s'affiche dans aucun portail.
Cliquer sur la cible	Le paramètre **Cliquer sur la cible** crée un lien pour l'annonce. • **Aucun** : pas de lien. • **Page** : ouvre une page Portail de services dans l'onglet de navigateur actuel. • **URL dans l'onglet de navigateur actuel** : ouvre l'URL spécifiée dans l'onglet de navigateur actuel. • **URL dans un nouvel onglet de navigateur** : ouvre l'URL spécifiée dans un nouvel onglet de navigateur.
Détails de l'URL	Si vous sélectionnez une option URL pour le paramètre **Cliquer sur la cible**, saisissez l'URL dans le champ **Détails de l'URL**.
Texte du lien vers les détails	S'affiche uniquement si le paramètre **Cliquer sur la cible** n'est pas défini sur **Aucun**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	• Pour afficher un lien sous le texte **Résumé**, saisissez le texte du lien dans le champ **Texte du lien vers les détails**. • Pour utiliser le texte **Titre** de l'annonce en tant que lien, laissez **Texte du lien vers les détails** vide.
Forums	Ce paramètre s'affiche uniquement pour les annonces du forum. Zone de liste double des forums pour lesquels vous avez le rôle administrateur. Déplacez un forum dans la liste **Sélectionné** pour afficher l'annonce sur le forum.
Options de masquage	Ce paramètre s'affiche uniquement pour les annonces globales. Détermine comment l'utilisateur peut ignorer l'annonce.

Que faire ensuite

- Pour mettre à jour une annonce, mettez à jour n'importe quel paramètre selon vos besoins, puis cliquez sur **Mettre à jour**. Si vous avez spécifié **Envoyer la notification par e-mail**, un message vous invite à envoyer l'e-mail mis à jour.
- Pour annuler une annonce, décochez la case **Actif**.

Ajouter du contenu proposé dans une communauté

Ajoutez ou modifiez le contenu proposé dans une communauté de façon à ce qu'il apparaisse dans la section Contenu proposé de la page d'accueil de la communauté, de la page d'accueil du forum ou des deux.

Avant de commencer

Définissez les propriétés suivantes selon vos besoins.

Propriétés du contenu proposé

Nom de la propriété	Description
sn_communities.default_featured_days	Nombre de jours par défaut pendant lequel le contenu sera proposé. La date de fin est calculée à partir de la date à laquelle le contenu est proposé.
sn_communities.max_featured_limit	Quantité maximale de contenu proposé au niveau global ou du forum.
sn_communities.featured_global_notify_user	Envoyez des notifications aux utilisateurs de la communauté lorsque le contenu est proposé sur la page d'accueil de la communauté. Cette propriété est désactivée par défaut. **Remarque :** les notifications sont toujours envoyées aux administrateurs et modérateurs de la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour envoyer des notifications par e-mail lorsque le contenu proposé expire, définissez la tâche planifiée Expiration du contenu proposé sur **Actif**.

Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de la communauté.
2. Cliquez sur le contenu que vous souhaitez proposer.

> **Remarque :**
> les types de contenu Question et Réponse ne sont pas définis pour être proposés par défaut. Pour activer les types de contenu Questions ou Réponses pour la présentation, accédez à **Communauté** > **Administration** > **Types de contenu**. Cliquez sur le type de contenu que vous souhaitez proposer et cochez la case **Autoriser la fonctionnalité**. Vous pouvez également désactiver cette option de la même manière pour ne plus proposer des types de contenu.

3. Cliquez sur **...** et **Marquer comme proposé**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Contenu proposé, définissez si le contenu doit être proposé sur la page d'accueil de la communauté ou dans un forum spécifique.
   Une notification indiquant que le contenu a été proposé est envoyée à l'auteur du contenu, aux utilisateurs de la communauté qui ont commenté la publication et aux utilisateurs de la communauté qui sont abonnés à la publication. Si le contenu proposé a expiré ou est supprimé de la liste Contenu proposé par un autre utilisateur, la communauté et les administrateurs du forum sont notifiés.

Envoyer un e-mail à un utilisateur de la communauté

Envoyez un message privé à un utilisateur de la communauté directement depuis la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Un client de messagerie doit être configuré.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La messagerie privée peut notamment être utilisée pour avertir un utilisateur de l'utilisation d'un mot interdit, pour accueillir un nouvel utilisateur ou pour informer les utilisateurs que du contenu est mal placé dans un forum. Vous pouvez envoyer un message privé à un utilisateur depuis n'importe quel contenu de la communauté, un commentaire, le tableau de classement ou la page Profil de communauté.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de la communauté.
2. Pointez la souris sur le nom de l'utilisateur de la communauté.
3. Cliquez sur **Envoyer un e-mail à l'utilisateur**.

> **Remarque :**
> L'e-mail s'ouvre dans votre client de messagerie local.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pages de la communauté qui prennent en charge les données SEO

Pour améliorer les résultats de recherche pour les membres de la communauté qui utilisent des moteurs de recherche externes, l'application Communautés génère des balises meta SEO et les insère dans les questions, les rubriques, les forums et d'autres types de pages.

Remarque :
si les balises SEO générées automatiquement dans une page ne répondent pas à vos besoins, vous pouvez changer les balises SEO. Voir Modifier les SEO dans les pages de communauté.

Pages qui incluent des données SEO générées automatiquement

L'application Communautés génère automatiquement des balises meta SEO pour les pages suivantes dans le portail de services de la communauté. La table fournit des détails sur les données générées.

- community_question
- community_blog
- community_document
- community_video
- community_event
- community_forum
- community_topic

Balises SEO générées automatiquement

Type de page pouvant faire l'objet de recherches	Balises générées automatiquement dans la page
Question, Blog, Document, Vidéo et Événement	• La balise meta *title* est renseignée avec le texte « <nom du forum> - <brève description du contenu> ». • La balise meta *description* est renseignée avec le texte « <nom du forum> - <nom des rubriques> - <100 premiers caractères du corps du contenu> ».
Forum	• La balise meta *title* est renseignée avec le texte « <nom du forum> ». • La balise meta *description* est renseignée avec le texte « <description du forum> ».
Sujet	• La balise meta *title* est renseignée avec le texte « <nom de la rubrique> ». • La balise meta *description* est renseignée avec le texte « <description de la rubrique> ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Balises SEO générées automatiquement (suite)

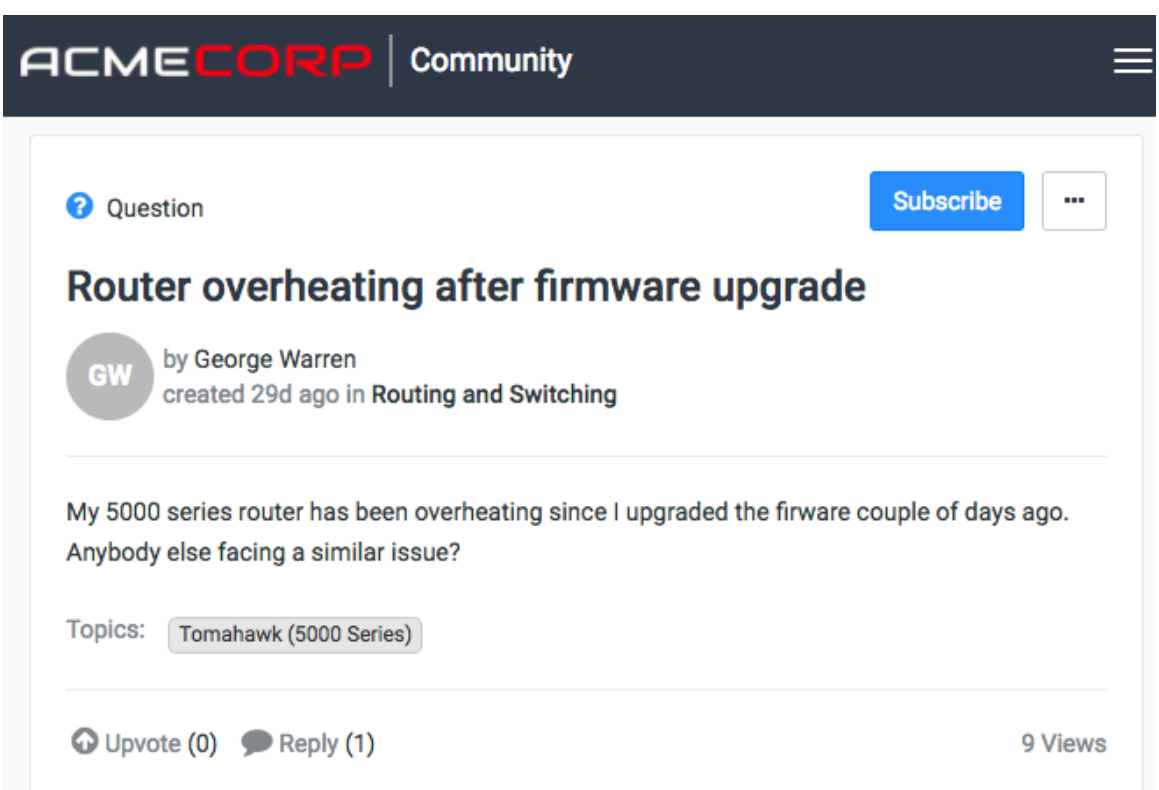
Type de page pouvant faire l'objet de recherches	Balises générées automatiquement dans la page
Page du tableau de classement	La balise meta Titre est renseignée avec le texte « <nom de la communauté> ».

Modifier les SEO dans les pages de communauté

Si une balise meta SEO générée automatiquement ne répond pas à vos besoins, vous pouvez modifier ou remplacer la balise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le code source pour cette page d'exemple de question (ID *community_question*) indique la balise meta *description* (surlignée en jaune) que l'application Communautés a injectée dans la page.



Traduction automatique

```
<!DOCTYPE html><html lang="en" ng-app="sn.$sp" ng-init="portal_id =
'5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f'" style="height: 100%" class="page- {{page.sys_id}}
v{{page.sys_id}}" data-page-id="{{page.sys_id}}"><head sp- metatags=""><title>Routing and
Switching - Router overheating after firmware
upgrade - Community</title><meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge;
IE=10"></meta><meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0, maximum-scale=1.0, user-scalable=no"></meta><meta name="apple-
mobile-web-app-capable" content="yes"></meta><meta http-equiv="cache-control"
content="public"></meta><meta http-equiv="cache-control" content="no-cache">
</meta><meta http-equiv="cache-control" content="max-age=0"></meta><meta http-
equiv="pragma" content="no-cache"></meta><meta name="description" content=Routing
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
and Switching - Tomahawk (5000 Series) - My 5000 series router has been overheating
since I upgraded the firmware couple of days ago. Anybody" custom-tag=""></meta><link
href="favicon.ico?v=4" rel="shortcut icon"></link>
<link href="images/mobile/apple_touch_snc.png?v=09-26-2017_1830"
rel="apple- touch-icon"></link><link type="text/css" rel="stylesheet"
href="/styles/css_includes_$sp.cssx?v=09-26-2017_1830"></link><link
href="styles/scss/sp-bootstrap.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=21989c86db6dc300b14a75921f9619
d9" rel="stylesheet" type="text/css"></link><link rel="stylesheet" type="text/css"
href="styles/sp-patch.css?v=21989c86db6dc300b14a75921f9619d9">
</link><link href="/styles/scss/csm-styles.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=7d88d886db6dc300b14a75921f9619
71" type="text/css" rel="stylesheet"></link><link type="text/css"
rel="stylesheet" href="/scripts/icon-fonts/font-awesome/css/font-awesome.cssx?
v=09-26-2017_1830"></link><script data-description=NOW session, user_name,
etc">window.NOW = window.NOW || {};
    //record watch / presence
    window.NOW.session_id = '302E95AADBA14700B14A75921F9619A0' ;
    window.NOW.user_name = xxxxxxx
    window.NOW.user_id = '6816f79cc0a8016401c5a33be04be441' ;
```

Le texte de la balise meta *description* est composé de trois champs de données issus de l'enregistrement *communitiy_question*. Dans la balise, les valeurs sont séparées par un trait d'union.

- La première partie de la balise meta *description* est la valeur du champ Nom du forum dans l'enregistrement de question. Dans l'exemple, le nom du forum est Routing and Switching.
- La deuxième partie de la balise est la valeur du champ Rubrique de l'enregistrement (Tomahawk (5000 Series) dans l'exemple).
- La troisième partie de la balise est générée à partir des 100 premiers caractères du champ Corps de l'enregistrement (My 5000 series router has been overheating since I upgraded the firware couple of days ago. Anybody).

En plus de la balise meta *description* pour une page de question, l'application Communautés injecte une balise *title* (surlignée en bleu). Le titre est généré dynamiquement avec deux valeurs de l'enregistrement *communitiy_question* :

- Le nom du forum (Routing and Switching dans l'exemple)
- La brève description (Router overheating after firmware upgrade dans l'exemple)

Procédure

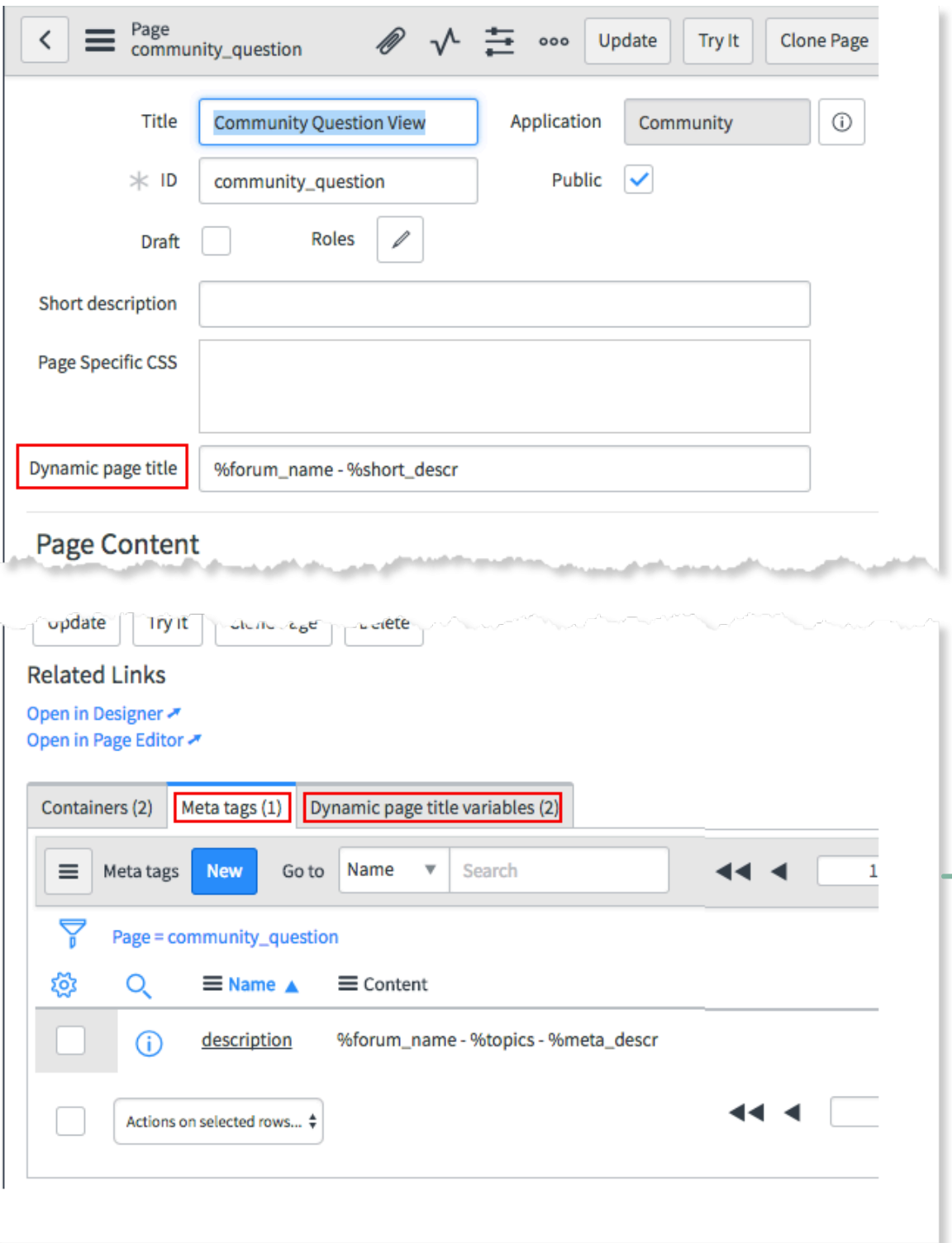
1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Dans la liste des pages du portail, cliquez sur l'**ID** de la page à mettre à jour (dans l'exemple, *community_question*).

   Consultez la liste des pages de Communities qui prennent en charge les données SEO.
3. Sur le formulaire de page :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modifiez ou ajoutez des balises meta dans la liste connexe **Balises meta**.
- Modifiez le **titre de la page dynamique** en modifiant la structure du texte de titre, ou en modifiant ou remplaçant les variables qui génèrent le texte. Les définitions de variables apparaissent dans la liste connexe **Variables de page dynamiques** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions Platform Analytics pour Communities

Cette Solution Platform Analytics contient des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Utilisez les widgets Analyse des performances sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec les solutions, Analyse des performances aide à améliorer votre application sans nécessiter de configuration complexe.

Remarque :
Les solutions incluent certains tableaux de bord qui sont inactifs par défaut. Vous pouvez activer ces tableaux de bord pour les rendre visibles par les utilisateurs finaux en fonction de vos besoins professionnels.

Pour un accès illimité à toutes les fonctionnalités de cette Solution Platform Analytics, souscrivez un abonnement à Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Activer votre abonnement à Analyse des performances .

Pour activer la solution pour Communities, un administrateur accède à **Définitions des systèmes** > **Modules d'extension** et active le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Communities .

Information associée

Solutions Platform Analytics

Activer votre abonnement Analyse des performances

Afficher le tableau de bord des performances de Communautés

Le tableau de bord de Communautés affiche l'état à jour de l'utilisation de la communauté, de l'adhésion, du type de contenu et de l'activité, ainsi que les tendances par forum et par rubrique.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Dans la liste, sélectionnez **Communauté** > **Tableau de bord des communautés**.
   Dans les onglets du tableau de bord :
   - Les types de contenu sont Question, Réponse, Commentaire, Blog, Vidéo ou Document.
   - « Activité sociale » correspond à toute réponse (réponse, commentaire, blog, vidéo ou document) à une rubrique qui est ajoutée par un utilisateur autre que le créateur.
   - Les données de score de contenu sont destinées au contenu créé au cours des 30 derniers jours.
   - Cliquez sur un tableau de résultats pour afficher des données détaillées ou un graphique de tendances.

Onglets affichés dans le tableau de bord des performances

Onglet Vue d'ensemble	Tableaux de résultats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Dans chaque tableau de résultats, la variation du pourcentage dans la période actuelle est indiquée sous le total au cours de la durée de vie de la communauté. ○ Nombre de membres actuels et nombre total de questions. ○ Pourcentage de questions dont l'état a été défini sur **Résolu** par l'utilisateur qui a posé la question. ○ Pourcentage de questions restées sans réponse. ○ Nombre total de pièces jointes (blogs, vidéos et documents). Graphiques ○ **Activité de la communauté** : nouveaux membres de la communauté et sessions totales pour le mois. ○ **Nouveau contenu** de tout type. ○ **Les 3 meilleurs forums et rubriques par activité sociale** : rubriques et forums qui ont reçu des réponses d'autres membres. Placez le curseur sur une zone pour afficher le nombre d'activités.
Onglet Analyse du contenu	Pour n'importe quel graphique, vous pouvez vous concentrer sur les types de contenu, forums ou rubriques les plus populaires en sélectionnant une **Répartition**. ○ **Nouveau contenu** et nombre de membres actifs qui ont contribué au contenu les derniers mois pour la répartition sélectionnée. ○ Les 10 principaux éléments les plus vus pour la répartition sélectionnée.
Onglet Analyse des forums	○ Les cartes thermiques affichent les données pour le **Contenu** (volume total de contenu actuel), les **Vues** (vues uniques totales des utilisateurs) et l'**Activité sociale**. Les forums sont répertoriés sur l'axe vertical et les types de contenu sur l'axe horizontal. ○ **Autres indicateurs clés de performance** : données sur les indicateurs clés de performance pour les forums.
Onglet Analyse des rubriques	○ Les cartes thermiques affichent les données pour le **Contenu** (volume total de contenu actuel), les **Vues** (vues uniques totales des utilisateurs) et l'**Activité sociale**. Les rubriques sont répertoriées sur l'axe vertical et les types de contenu sur l'axe horizontal. ○ **Autres indicateurs clés de performance** : données sur les indicateurs clés de performance pour les rubriques.
Onglet Analyse de l'administrateur	Les cartes thermiques présentent les données pour le **Nombre de publications déplacées** et le **Contenu proposé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tableaux de résultats de Performance Analytics

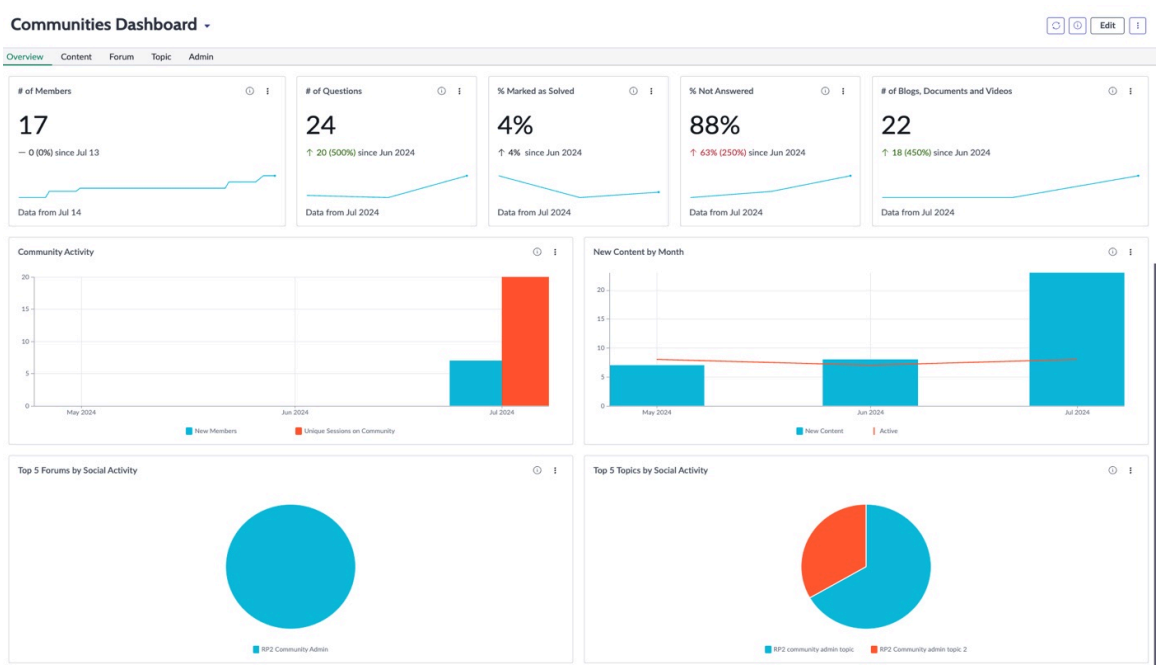
Widgets de Performance Analytics

Tableau de bord de Communautés

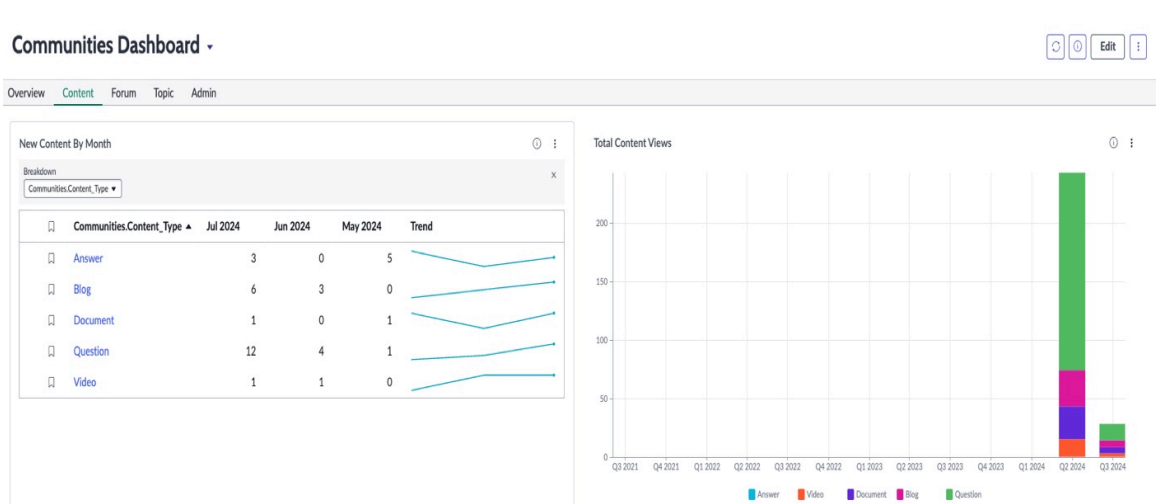
Le tableau de bord de Communautés affiche l'état à jour de l'utilisation de la communauté, de l'adhésion, du type de contenu et de l'activité, ainsi que les tendances par forum, par rubrique et par administrateur.

Accéder au tableau de bord en accédant à **Tout** > **Platform Analytics** > **Tableaux de bord**. Sur la page du tableau de bord, recherchez le tableau de bord des communautés.

Onglet Vue d'ensemble



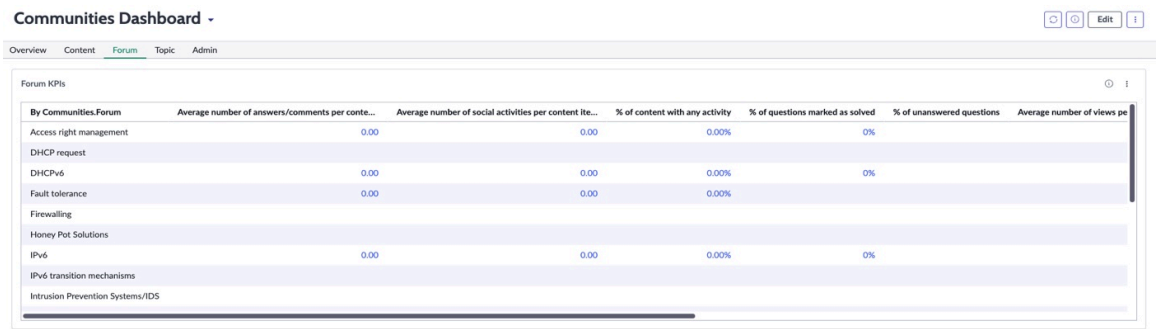
Onglet Contenu



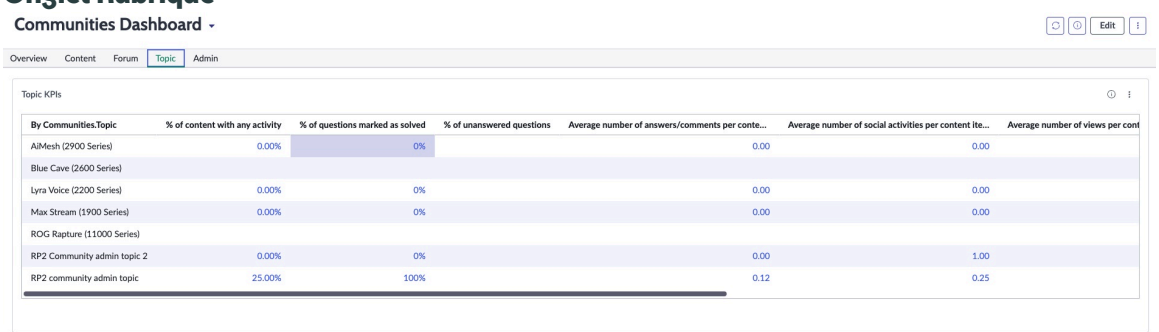
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

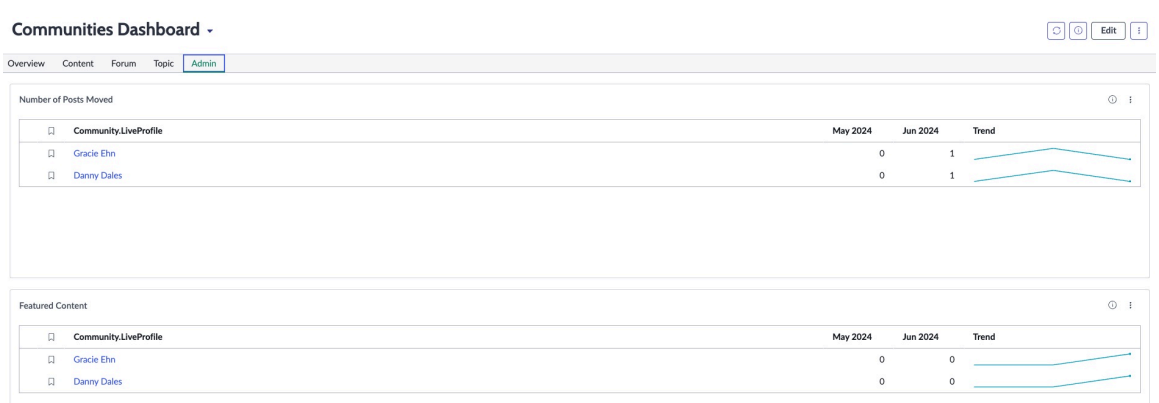
Onglet Forum



Onglet Rubrique



Onglet Administrateur



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Rôle requis
Modérateur de la communauté	sn_communities.community_moderator
Administrateur de la modération	sn_communities.moderation_admin
Administrateur de la communauté	sn_communities.admin
Administrateur du forum	sn_communities.forum_admin
Modérateur du forum	sn_communities.forum_moderator
Créateur de contenu	pa_viewer, pa_admin

Indicateurs

Le tableau de bord Communautés présente les indicateurs clés de performance suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de membres

Nombre total de membres.

Nombre de questions

Nombre de questions créées au cours des 30 derniers jours.

% marqué comme résolu

Nombre de questions créées au cours des 30 derniers jours et marquées comme étant résolues.

% sans réponse

Nombre de questions créées au cours des 30 derniers jours qui sont restées sans réponse.

Nombre de blogs, documents et vidéos

Nombre de blogs, documents et vidéos créés au cours des 30 derniers jours.

Contenu qui n'est pas une question

Nombre de blogs, vidéos et documents publiés.

% avec activité

Pourcentage de contenu de communauté principal ou secondaire comportant au moins une réponse ou un commentaire.

Nombre moyen d'activités sociales par contenu

Nombre moyen d'activités (marquées comme étant utiles, avec un avis positif, des commentaires ou des réponses) sur tout contenu de la communauté principal ou secondaire actif.

Nombre de contributeurs

Nombre de contributeurs.

Nouveau contenu ce mois-ci

Nombre de nouvelles publications de contenu au cours des 30 derniers jours.

Nombre moyen de vues par contenu

Nombre moyen de vues du contenu.

Nombre moyen de commentaires par contenu

Nombre moyen de commentaires du contenu.

N° de contenu proposé

Nombre de publications de contenu qui ont été proposées.

Quantité de contenu transféré depuis les activités

Quantité de publications de contenu transférées depuis les activités.

Quantité de contenu transféré vers les activités

Quantité de publications de contenu transférées vers les activités.

Répartitions

Les répartitions suivantes s'appliquent aux indicateurs du tableau de bord :

- Type de contenu de Communities
- Forum de Communities
- Rubrique de Communities

Visualisations des données

Les tableaux de bord comprennent les visualisations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Activité de la communauté	Colonne	Affichez le nombre de nouveaux membres de la communauté et le nombre total de sessions dans la communauté par mois.
Nouveau contenu par mois	Colonne	Affichez le nombre de nouvelles publications de contenu par mois.
3 meilleurs forums par activité sociale	Camembert	Affichez les forums qui ont reçu des réponses d'autres membres. Une activité sociale correspond à toute réponse (réponse, commentaire, blog, vidéo ou document) à une rubrique qui est ajoutée par un utilisateur autre que l'utilisateur ayant publié le contenu à l'origine.
3 meilleures rubriques par activité sociale	Camembert	Affichez les rubriques qui ont reçu des réponses d'autres membres.
Nouveau contenu par mois	Score unique	Affichez la quantité de nouveau contenu, de forums ou de rubriques créés par mois. Pour n'importe quel graphique, vous pouvez vous concentrer sur les types de contenu, forums ou rubriques les plus populaires en sélectionnant une **Répartition**.
Total des vues de contenu	Colonne	Affichez le nombre de vues pour chaque type de contenu par mois.
KPI de forum	Score unique	Affichez différents indicateurs pour les forums.
KPI des rubriques	Score unique	Affichez différents indicateurs pour les rubriques.
Quantité de contenu déplacé	Score unique	Affichez le nombre de publications de contenu qui ont été déplacées par les administrateurs et modérateurs de la communauté par mois.
Contenu proposé	Score unique	Affichez le nombre de publications présentées par différents utilisateurs par mois.

Migrer les données des questions et réponses sociales vers Communities

Si vous souhaitez migrer le contenu des questions et réponses sociales existant vers Communities, vous pouvez utiliser un script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Le module d'extension Customer Communities (com.sn_customer_communities) doit être activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Recherchez le script `Migrer les questions et réponses sociales vers la communauté` et ouvrez-le.
3. Pour activer le script, cochez la case **Actif** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le script est désactivé par défaut.
4. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.
   La fenêtre contextuelle **Exécuter le script correctif** s'affiche.
5. Cliquez sur **Continuer en arrière-plan**.
   Utilisez toujours cette option pour les scripts de longue durée ou si vous ne connaissez pas la durée d'exécution prévue.
6. Vérifiez l'état du script correctif et examinez les résultats dans la liste connexe Afficher les agents d'avancement.

Que faire ensuite

Vérifiez les informations suivantes.

- Un nouveau forum est créé pour chaque base de connaissances qui possède des questions et réponses sociales.
- Tous les commentaires, questions, réponses, votes Utile et avis positifs sont migrés.
- Tous les nombres de vues, de réponses et de commentaires sont migrés.
- La solution acceptée à une question dans les questions et réponses sociales est définie par **Marquer comme réponse correcte** dans Communities.
- Les questions et réponses sociales sont désactivées pour toutes les bases de connaissances qui contenaient des données de questions et réponses sociales. Les questions et réponses sociales ne sont plus visibles pour ces bases de connaissances.

Afficher les journaux de communauté

Les journaux de communauté affichent des informations sur les personnes qui ont consulté ou cherché du contenu dans une communauté. La vue de liste affiche toutes les entrées des journaux, sauf si elles sont filtrées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration** > **Journaux des recherches** ou **Afficher les journaux**.
2. Affichez les journaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journaux de communauté

Journal	Description
Journal des recherches	Affichez qui a recherché quoi et où dans la communauté.
Afficher le journal	Affichez qui a consulté quoi et où dans la communauté.

Afficher les tables des commentaires et des signets de la communauté

Consultez les tables des commentaires et des signets pour voir quel contenu de la communauté a reçu des commentaires ou a été ajouté aux signets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Commentaire**.
2. Choisissez une des options suivantes.
   - Cliquez sur **Commentaires** pour afficher les commentaires apportés au contenu, le type de commentaire et la personne à l'origine de ces commentaires.
   - Cliquez sur **Signets** pour afficher le contenu qui a été ajouté aux signets et qui l'a ajouté.

Créer un ticket à partir d'une discussion

Pour inviter vos experts internes à répondre aux fils de discussion, vous pouvez créer des tickets directement à partir de questions de la communauté.

Créer des tickets à partir de questions de la communauté nécessite l'activation du module d'extension Customer Service Management (com.sn_customerservice).

Cette fonctionnalité est disponible pour les questions qui ont été publiées par des utilisateurs de la communauté qui sont également des contacts ou des consommateurs dans l'application Customer Service Management. Les questions peuvent avoir reçu une réponse ou non.

Remarque :
les tickets peuvent être créés uniquement à partir de questions.

Deux ensembles d'utilisateurs peuvent créer des tickets à partir de questions :

- Agents du service client, agents du service consommateur et gestionnaires du service client.
- Utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice.proxy_case_creator. Les administrateurs et modérateurs de la communauté héritent de ce rôle.

Administrer la création de tickets à partir des discussions

Configurez les paramètres pour le ticket généré à partir de la discussion de la communauté afin qu'il puisse être acheminé correctement.

Créer un ticket à partir d'une discussion nécessite une configuration qui mappe les informations de la question dans la communauté aux champs du formulaire de ticket. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration **Créer un ticket** est incluse avec la fonctionnalité. Cette configuration définit les tables source et de destination, et mappe les champs source aux champs de destination. Cette configuration est stockée dans la table Carte de la table CSM [csm_table_map]. L'administrateur système peut modifier cette configuration au besoin.

La configuration **Créer un ticket** utilise la table Questions et réponses sociales [kb_social_qa_question] comme table source et la table Ticket [sn_customerservice_case] comme table de destination. Elle comprend les informations de mappage suivantes.

Formulaire de configuration des informations de mappage

Informations sur la question	Informations sur le ticket
Question	Description courte
Auteur de la question	Contact ou consommateur
Compte de l'auteur de la question	Compte
Ouverts par	Utilisateur de la communauté connecté
Priorité	Faible (priorité = 4)
Canal	Communauté

Pour créer un mappage supplémentaire entre ces tables, ajoutez les champs supplémentaires à la configuration **Créer un ticket** dans la table Carte de la table CSM. Ajoutez ces champs selon vos besoins dans le créateur d'enregistrement **Créer un ticket à partir d'une question**.

Activer la collecte des connaissances

Configurez la collecte des connaissances à partir de la communauté pour convertir des conversations non structurées en articles de la base de connaissances structurés et rendre les informations plus accessibles.

Les administrateurs de la communauté exécutent les tâches suivantes pour configurer la collecte des connaissances.

- Activer le module d'extension Knowledge Management Service Portal (com.snc.knowledge_serviceportal).
- Ajouter une base de connaissances à un forum pour stocker l'article de la base de connaissances dans une base de connaissances spécifique.

  Remarque :
  vous ne pouvez ajouter qu'une seule base de connaissances à un forum. La même base de connaissances peut être utilisée pour plusieurs forums.

- Ajouter une catégorie de connaissances à une rubrique de forum pour catégoriser le contenu collecté.

Modérer une communauté

Les modérateurs de la communauté peuvent gérer la qualité du contenu en réduisant le contenu inapproprié publié au sein de la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator ou sn_communities.moderation_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Définissez vos besoins pour la modération de Community.
   - Les utilisateurs publiant du contenu pour la première fois doivent-ils faire l'objet d'une modération automatique ?
   - Quels mots doivent être interdits dans le contenu utilisateur ?
   - Le système doit-il empêcher la publication de tout contenu qui contient des mots interdits ?
   - Les utilisateurs doivent-ils être en mesure de signaler le contenu indésirable ?
   - Combien d'infractions un utilisateur peut-il commettre avant que le système l'interdise automatiquement ?
2. Accédez à **Community** et choisissez le menu **Modération** ou **Tâches de modération** ainsi que le module dont vous avez besoin.
3. Configurez un ou plusieurs des aspects suivants pour votre communauté.

Configurer les paramètres de modération généraux

Configurez les moments auxquels le contenu pour les utilisateurs et groupes d'utilisateurs doit être modéré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Modération** > **Paramètres de modération**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des paramètres de modération

Champ	Description
Utilisateurs sans modérateur	Le contenu n'est jamais modéré pour ces utilisateurs.
Utilisateurs toujours sous modérateurs	Le contenu est toujours modéré pour ces utilisateurs.
Groupes d'utilisateurs jamais sous modérateurs	Le contenu n'est jamais modéré pour ces groupes d'utilisateurs.
Groupes d'utilisateurs toujours sous modérateurs	Le contenu est toujours modéré pour ces groupes d'utilisateurs.
Masquer le contenu si l'utilisateur enfreint des paramètres	Case à cocher pour masquer le contenu écrit par un utilisateur jusqu'à ce qu'un modérateur l'approuve.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les paramètres de modération pour un nouvel utilisateur

Configurez le système pour empêcher la publication de contributions inappropriées d'un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Modération** > **Paramètres de modération**.
2. Cliquez sur la liste connexe **Nouvel utilisateur**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des paramètres de modération

Champ	Description
Seuil de nouveau contenu d'utilisateur	Nombre de publications de l'utilisateur à modérer.
Liste d'exceptions pour utilisateurs	Nouveaux utilisateurs qui ne sont pas inclus dans le seuil de nouveau contenu d'utilisateur pour la modération.
Liste d'exceptions pour groupes d'utilisateurs	Groupes d'utilisateurs qui ne sont pas inclus dans le seuil de nouveau contenu d'utilisateur pour la modération.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Affecter une tâche de modération à votre groupe d'affectation

Modifiez le groupe d'affectation pour affecter une tâche de modération à votre groupe d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : assignment_rule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une tâche de modération est générée lorsqu'un utilisateur de la communauté signale un contenu ou des profils communautaires inappropriés. Par défaut, le système affecte la tâche au groupe du modérateur de la communauté. Vous pouvez également configurer votre système pour que la modération du contenu soit obligatoire pour un utilisateur ou un groupe particulier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Acheminement et affectation** > **Règles d'affectation**.
2. Sur la page Règles d'affectation, recherchez et sélectionnez `sn_communities_moderation_task` dans la colonne **Table** .
3. Sur la page Groupe d'affectation de tâche de modération, saisissez les détails de l'utilisateur et du groupe dans l'onglet **Affecter à** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le signalement d'abus

Configurez si les utilisateurs peuvent signaler du contenu et des profils abusifs, définissez un seuil de signalement d'abus et définissez les motifs de ce signalement d'abus.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Modération** > **Paramètres de modération**.
2. Cliquez sur la liste connexe **Abus**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des paramètres de modération

Champ	Description
Activer le signalement d'abus de contenu	Case à cocher pour permettre aux utilisateurs de signaler le contenu inapproprié.
Activer le signalement d'abus de profil	Case à cocher pour permettre aux utilisateurs de signaler les profils inappropriés.
Seuil de signalement d'abus	Nombre de signalements d'abus pour un contenu spécifique (question, blog, vidéo, réponse, commentaire) à partir duquel le contenu sera masqué pour les autres utilisateurs.
Liste des motifs de signalement d'abus de contenu	Expressions qui sont des motifs possibles pour lesquels un utilisateur peut signaler des contributions de contenu comme inappropriées. Séparez chaque expression avec le symbole de la barre verticale|. Par exemple, Ce contenu est abusif|Ce contenu a utilisé un mot offensant|Spam|Média inapproprié.
Liste des motifs de signalement d'abus de profil	Expressions qui sont des motifs possibles pour lesquels un utilisateur peut signaler un profil d'utilisateur comme inapproprié. Séparez chaque expression avec le symbole de la barre verticale|.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer l'interdiction d'utilisateur

Définissez le nombre d'infractions qu'un utilisateur peut commettre avant d'être exclu de la création ou de la modification du contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Modération** > **Paramètres de modération**.
2. Cliquez sur la liste connexe **Interdiction d'utilisateur**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des paramètres de modération

Champ	Description
Activer l'interdiction d'utilisateurs	Case à cocher pour permettre l'interdiction des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Seuil d'infractions	Nombre d'infractions qu'un utilisateur peut commettre avant d'être exclu automatiquement.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les filtres de modération

Créez des filtres de modération pour gérer la façon dont le contenu est modéré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Modération** > **Filtres de modération**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Filtre de mots clés exclus**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de filtre de mots clés exclus par modération

Champ	Description
Nom du filtre	Nom du filtre.
Actif	Case à cocher pour que le filtre soit actif.
Synchrones	Case à cocher pour modérer automatiquement le contenu soumis. Tout contenu qui inclut les mots interdits définis dans le filtre n'est pas publié. Si la case à cocher est décochée, le système crée une tâche de modération lorsque des mots interdits sont utilisés. Le contenu est visible jusqu'à ce qu'il soit modéré.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. À partir de la liste des Filtres de modération, cliquez sur le nom de votre filtre.
7. Ajoutez un mot clé exclu à la liste :
   a. Dans la liste **Mots clés** , cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ Mots clés, entrez votre mot clé.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   d. Si nécessaire, répétez l'opération pour ajouter plus de mots clés à la liste.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Interdire un utilisateur

Vous pouvez interdire à un utilisateur de créer ou de modifier du contenu. Par exemple, un utilisateur peut être exclu pour avoir publié du contenu inapproprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.community_moderator

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Profils de communautés**.
2. Sur le profil de communauté, recherchez l'utilisateur dans la colonne **Profil actif** .
3. Placez le pointeur de la souris sur l'utilisateur et sélectionnez l'icône Aperçu (icône ⓘ).
4. Dans la fenêtre Profil de communauté, sélectionnez **Enregistrement ouvert**.
5. Sur la page Profil de la communauté, sélectionnez **Interdire un utilisateur**.
   L'utilisateur est exclu. Dans la liste des Profils de communautés, la valeur de la colonne **Interdit** est définie sur **vrai**.

Révoquer une interdiction d'utilisateur

Révoquez une interdiction d'utilisation pour permettre à nouveau à un utilisateur de créer et de modifier du contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.community_moderator

Procédure

1. Effectuez l'une des deux actions suivantes.
   - Accédez à la **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Profils de communautés**.
   - Accédez à la **Communauté** > **Modération** > **Utilisateurs exclus par modération**.
2. Cliquez sur l'icône Aperçu à côté de l'utilisateur, puis sélectionnez **Révoquer l'interdiction d'utilisateur**.
   L'interdiction de l'utilisateur est révoquée. Dans la liste des Profils de communautés, la valeur de la colonne **Interdit** est définie sur **faux**.

Approuver ou rejeter du contenu

Approuvez ou rejetez le contenu qu'un utilisateur a signalé comme inapproprié ou qui est associé à un profil de communauté particulier.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une tâche de modération est générée lorsqu'un utilisateur de la communauté signale un contenu ou des profils communautaires inappropriés. Par défaut, le système affecte la tâche au groupe du modérateur de la communauté. Vous pouvez également configurer votre système pour que la modération du contenu soit obligatoire pour un utilisateur ou un groupe particulier.

Chaque tâche nécessite que le modérateur approuve ou rejette l'élément signalé. Si le modérateur rejette le contenu, ce dernier est considéré comme une infraction pour l'utilisateur de la communauté qui a publié le contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Tâches de modération** > **Mes affectations**.
2. Cliquez sur une tâche de modération.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de modération

Champ	Description
Affecté à	Personne affectée à la tâche.
Notes de modération	Notes saisies par l'utilisateur lors du signalement du contenu.
Notes de résolution	Vos commentaires lorsque vous modérez le contenu.
Notes de travail	Notes de travail saisies par les utilisateurs travaillant sur la tâche.
Approuver le contenu	Approuvez le contenu conforme aux règles de la communauté. L'état du contenu passe à Fermé terminé.
Rejeter le contenu	Rejetez du contenu ou un profil. L'état du contenu passe à Fermé terminé et le contenu est masqué dans la communauté.

Remarque :
Vous pouvez consulter le résultat des tâches de modération existantes et passées en accédant à **Communauté** > **Modération** > **Résultats de la modération**. Cliquez sur une tâche pour afficher les détails de la tâche de modération.

Désactiver les commentaires

Désactivez les commentaires sur un blog, un document, une vidéo, un événement ou une question pour éviter que les utilisateurs ne publient des commentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_moderator, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux manières de désactiver les commentaires sur le contenu de la communauté. Vous pouvez désactiver les commentaires lors de la publication de nouveau contenu ou empêcher les utilisateurs de publier des commentaires sur le contenu existant.

Remarque :
vous pouvez désactiver les réponses sur une question existante pour empêcher les utilisateurs de publier des commentaires supplémentaires. Vous ne pouvez pas publier une nouvelle question lorsque les réponses sont désactivées.

Procédure

Accédez à la page d'accueil de la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour désactiver les commentaires sur le nouveau contenu de la communauté :
  a. Choisissez le type de contenu que vous souhaitez publier.
  b. Renseignez les détails.

  > **Remarque :**
  > La case à cocher Désactiver les commentaires n'est visible qu'après avoir rempli les détails sur le formulaire.

  c. Sélectionnez la case à cocher **Désactiver les commentaires**.
  d. Sélectionnez **Publier**.
- Pour désactiver les commentaires sur le contenu existant de la communauté :
  a. Choisissez le contenu pour lequel vous souhaitez désactiver les commentaires.
  b. Sélectionnez l'icône Autres options (⋯), puis sélectionnez**Modifier**.
  c. Sélectionnez la case à cocher **Désactiver les commentaires**.
  d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Un message de confirmation s'affiche indiquant que vous avez désactivé les commentaires. Les commentaires pour le contenu existant sont affichés. Vous ne pouvez pas modifier un commentaire existant ou en publier un nouveau. Tous les administrateurs de la communauté et du forum, ainsi que l'auteur du contenu, reçoivent une notification par e-mail lorsque vous activez ou désactivez les commentaires.

Information associée

Publier et répondre à du contenu dans la communauté

Supprimer du contenu

Supprimez le contenu qui ne répond pas aux normes de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Contenu** > **Contenus**.
2. Cliquez sur le contenu que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquer sur **Actions sur lignes sélectionnées** > **Supprimer** et confirmez que vous souhaitez supprimer l'élément.

Extraire des connaissances à partir d'une communauté

Recueillez les connaissances d'une communauté et créez des articles de la base de connaissances structurés à partir des discussions non structurées sur une question.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.knowledge_harvester, sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

La collecte des connaissances doit être activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez uniquement extraire des questions résolues avec des solutions acceptées pour créer un article de la base connaissances.

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de Communities, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez à la liste de contenus.
   - Cliquez sur un forum.
   - Recherchez un fil de discussion (Question et Réponse).
2. Cliquer sur **État de la question** > **Résolu** afin de filtrer toutes les discussions qui peuvent être converties en articles de la base de connaissances.
3. Cliquez sur une question.
4. Cliquez sur l'icône **...** puis sur **Extraire des connaissances**.
5. Renseignez les champs du formulaire Extraire des connaissances.

Formulaire Extraire des connaissances

Champ	Description
Description courte	La question originale est automatiquement saisie dans le champ **Brève description**. Vous pouvez modifier la brève description, au besoin.
Pièces jointes	Toutes les pièces jointes associées à la question et à la solution acceptée sont automatiquement ajoutées à l'article de la base de connaissances. Vous pouvez ajouter et supprimer des pièces jointes.
Texte	Le corps de la question originale et la solution acceptée sont automatiquement saisis dans le champ **Texte**. Vous pouvez modifier le texte, au besoin.
Base de connaissances	La base de connaissances à laquelle l'article de la base de connaissances a été ajouté. Il est ajouté par défaut en fonction de la base de connaissances associée au forum à partir duquel l'article a été extrait. Si nécessaire, vous pouvez modifier la base de connaissances.
Catégorie	La catégorie de l'article de la base de connaissances. Elle est saisie par défaut en fonction de la catégorie associée à la rubrique à partir de laquelle l'article a été extrait. Si nécessaire, vous pouvez modifier la catégorie.
Numéro	Un numéro d'article de la base de connaissances est automatiquement attribué à l'article. Vous ne pouvez pas modifier le champ **Numéro**.

6. Effectuez l'une des actions suivantes.

Utiliser une communauté

Participez à votre communauté en partageant du contenu, en posant et en répondant à des questions, en créant des événements, en fournissant des commentaires, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Vous pouvez utiliser une communauté des manières suivantes.

Fonctionnalités de la page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs connectés

Votre activité dans la communauté commence habituellement avec la page d'accueil de la communauté. Si vous êtes un utilisateur connecté, vous voyez des informations différentes par rapport aux utilisateurs non connectés. Votre organisation peut personnaliser la page d'accueil.

Remarque :
le menu d'en-tête du Service Portal Community n'est pas activé par défaut. Pour plus d'informations, voir Configurer les menus d'en-tête du portail de services de la communauté.

Depuis la page d'accueil de la communauté, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes et les utiliser :

Page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs connectés

Composant de l'interface utilisateur	Description
Annonces	Affichez les annonces destinées à l'ensemble de la communauté.
Menu Community	Accédez à tous les forums et rubriques ainsi qu'à d'autres liens rapides.
Visites guidées	Effectuez une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Communautés. Les visites guidées apparaissent lorsque votre administrateur les crée sur certaines pages.
Photo de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil de communauté ou pour vous déconnecter.
Rechercher	Entrez un terme de recherche. Vous pouvez entrer un mot clé pour utiliser la recherche avec suggestion automatique, ou entrer un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de recherche.
Parcourir les forums	Cliquez sur l'icône + pour afficher un maximum de huit forums disponibles. Cliquez sur **Afficher tous les forums** pour aller à la page Liste de forums et rechercher le forum dont vous avez besoin. Si des sous-forums existent, ils sont répertoriés sur la tuile de forum parente avec leur nombre total. Cliquez sur le lien pour accéder à une liste des sous-forums.
Vous avez une question ? Cliquez ici pour commencer à saisir et publier du contenu	Contribuez à la communauté en publiant une question. Cliquez sur Question, Blog, Vidéo, Document ou Événement pour ajouter votre contenu et l'affecter à un forum.
Contenu proposé	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Filtres de questions	Filtrez par question pour afficher les questions résolues, non résolues et sans réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs connectés (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Remarque : les options de contenu sont affichées en fonction des autorisations qui vous sont attribuées dans le forum.
Liste de contenus et flux d'activités	Basculez entre la liste de contenus et le flux d'activités. Vous pouvez filtrer selon le type de contenu, le forum, le contenu le plus récent ou le plus populaire, ainsi que la date de création du contenu. • Liste de contenus : répertorie l'ensemble du contenu ajouté à la communauté. Affiche la date à laquelle des mises à jour ont été apportées aux réponses et commentaires marqués comme corrects, ainsi que l'utilisateur à l'origine des mises à jour. **Remarque :** ◦ Les mises à jour ne sont pas affichées pour les commentaires ou les réponses, nouveaux ou existants, devant être modérés. ◦ Les mises à jour sont affichées pour les modifications apportées aux commentaires ou aux réponses qui ont été approuvées suite au processus de modération. • Flux d'activités : répertorie toutes les activités de la communauté en fonction de vos publications et abonnements. **Remarque :** ◦ Toutes les activités par élément de contenu sont regroupées. Seule l'activité la plus récente pour chaque élément de contenu est répertoriée. Par exemple, un avis positif accordé à une question. ◦ Pour afficher toutes les activités associées à un élément de contenu, cliquez sur l'élément de contenu. Toutes les activités sont affichées, indépendamment de vos abonnements.

Naviguer dans le flux d'activités

Le flux d'activités fournit un emplacement central permettant aux utilisateurs de la communauté de consulter les informations et d'interagir. Il répertorie l'activité la plus récente dans la communauté en fonction de votre réseau, de vos publications et de vos abonnements. Vous pouvez répondre, commenter et fournir des commentaires directement à partir du flux d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d’activités

Composant de l’interface utilisateur	Description
Niveaux	Consultez les niveaux atteints récemment dans la communauté grâce aux points que vous avez accumulés. Vous pouvez également consulter le badge le plus récent obtenu pour vos accomplissements ou vos domaines d’expertise au sein de la communauté.
Contenu ajouté par un autre utilisateur	Affichez les contributions les plus récentes d’un autre utilisateur que vous suivez, ou du contenu auquel vous vous êtes abonné.
Contenu ajouté par vous	Affichez le contenu le plus récent que vous avez créé dans la communauté.
Commentaire	Fournissez des commentaires sur le contenu que vous trouvez utile. Quatre types de commentaires sur le contenu sont pris en charge : commentaire, avis positif, utile, et marquer comme réponse correcte.
Répondre	Répondez à une question ou à une autre réponse.

Naviguer dans la page d’accueil du forum

Lorsque vous êtes dans un forum, vous pouvez naviguer dans la page d’accueil du forum et effectuer des tâches comme publier du contenu.

Page d’accueil du forum

Composant de l’interface utilisateur	Description
Nom et description du forum	Affiche le nom et la description du forum. Cliquez sur **Afficher plus** pour en savoir plus sur la description.
S’abonner	Abonnez-vous à du contenu au sein de la communauté.
Sous-forums	Si des sous-forums existent, ils sont répertoriés. Cliquez sur un lien pour accéder à un sous-forum. Si plus de trois sous-forums existent, cliquez sur **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les sous-forums et cliquez sur celui auquel vous souhaitez accéder.
Forum de recherche	Tapez un mot-clé et cliquez sur l’icône en forme d’arche pour afficher le contenu correspondant dans un forum.
Vous avez une question ? Cliquez ici pour commencer à saisir	Contribuez à la communauté en publiant une question.
Filtre de questions	Filtrez par question pour afficher les questions résolues, non résolues et sans réponse.
Liste de contenus	Répertorie l’ensemble du contenu ajouté à la communauté. Affiche la date à laquelle des mises à jour ont été apportées aux réponses et commentaires marqués comme corrects, ainsi que l’utilisateur à l’origine des mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du forum (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Filtrez selon le type de contenu ou triez selon le contenu le plus récent ou le plus populaire, ou encore selon la date de création du contenu. **Remarque :** • Les mises à jour ne sont pas affichées pour les commentaires ou les réponses, nouveaux ou existants, devant être modérés. • Les mises à jour sont affichées pour les modifications apportées aux commentaires ou aux réponses qui ont été approuvées suite au processus de modération.
Contenu de publication	Cliquez sur Question, Blog, Vidéo, Document ou Événement pour ajouter votre contenu et l'affecter à un forum. **Remarque :** les options de contenu sont affichées en fonction des autorisations qui vous sont attribuées dans le forum.
Annonces	Affichez les annonces spécifiques au forum.
Rubriques	Cliquez sur une rubrique pour accéder à une rubrique en particulier.
Tableau de classement	Consultez le tableau de classement pour trouver des experts de la communauté pour le forum.
Contenu le plus consulté	Affiche les trois premières publications en fonction du nombre de vues.

Fonctionnalités de la page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs non connectés

Votre activité dans la communauté commence habituellement avec la page d'accueil de Community. Si vous êtes un utilisateur non connecté, vous voyez des informations différentes par rapport aux utilisateurs connectés. Votre organisation peut personnaliser la page d'accueil.

Page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs non connectés

Composant de l'interface utilisateur	Description
Annonce pour la communauté	Affichez les annonces destinées à l'ensemble de la communauté.
Menu Community	Accédez à tous les forums, toutes les rubriques, ainsi qu'à d'autres liens rapides.
Inscription/ Connexion	Inscrivez-vous ou connectez-vous à la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs non connectés (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Rechercher	Entrez un terme de recherche. Vous pouvez entrer un mot clé pour utiliser la recherche avec suggestion automatique, ou entrer un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de recherche.
Parcourir les forums de la communauté	Cliquez sur l'icône + pour afficher un maximum de huit forums disponibles. Cliquez sur **Afficher tous les forums** pour aller à la page Liste de forums et rechercher le forum dont vous avez besoin. Si des sous-forums existent, ils sont répertoriés. Cliquez sur un lien pour accéder à un sous-forum. Si plus de trois sous-forums existent, cliquez sur **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les sous-forums et cliquez sur celui auquel vous souhaitez accéder.
Filtre de questions	Filtrez par question pour afficher les questions résolues, non résolues et sans réponse.
Liste de contenus	Affichez le contenu publié dans les forums publics de la communauté. Filtrez selon le type de contenu ou triez selon le contenu le plus récent ou le plus populaire, ou encore selon la date de création du contenu.
Pourquoi participer ?	Prenez connaissance de certains des avantages de se joindre à la communauté.
Afficher le tableau de classement	Consultez le tableau de classement pour trouver des experts de la communauté sur des forums ou des rubriques spécifiques.
Poser une question	Cliquez sur **Poser une question** : un message apparaît indiquant que vous devez être un utilisateur connecté pour effectuer cette action. L'action **Connexion/Inscription** est disponible directement à partir d'ici.
Rubriques	Cliquez sur une rubrique pour accéder à une rubrique en particulier.
Afficher plus	Consultez une liste développée de contenus disponibles dans la communauté.

Traduction automatique

S'auto-enregistrer dans une communauté

Une fois que vous avez accédé à un forum public et décidé de rejoindre la communauté, vous pouvez vous enregistrer vous-même en vous inscrivant et en acceptant les Termes et conditions de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque utilisateur de la communauté doit avoir un compte de communauté. Les utilisateurs existants qui accèdent à une communauté pour la première fois doivent accepter les Termes et conditions. Un compte est créé une fois que les Termes et conditions ont été acceptés. Les nouveaux utilisateurs s'inscrivent à la communauté et acceptent les Termes et conditions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les Termes et conditions de la communauté sont mis à jour, tous les utilisateurs de la communauté sont invités à les examiner et à les accepter lors de leur prochaine connexion.

Procédure

1. Si vous êtes un nouvel utilisateur, accédez à la page d'accueil de la communauté.

   a. Cliquez sur **Inscription/Connexion**.
   L'écran **Inscription** s'ouvre.

   b. Renseignez les champs du formulaire **Inscription**.

   Formulaire Inscription

Champ	Description
Adresse e-mail	L'adresse e-mail à laquelle l'e-mail de validation doit être envoyé.
Nom d\'utilisateur	Un nom d'utilisateur pour votre compte.
Prénom	Votre prénom.
Nom	Votre nom de famille.
Numéro de téléphone	Votre numéro de téléphone.
Mot de passe	Un mot de passe pour votre compte.
Confirmer le mot de passe	Une confirmation de votre mot de passe.
J'accepte les Termes et conditions de Community	Une case à cocher pour accepter les Termes et conditions de la communauté.

   c. Cliquez sur **Inscription**.
   Un e-mail est envoyé à l'adresse e-mail que vous avez saisie.

   d. Ouvrez l'e-mail et cliquez sur le lien de validation.

   e. Cliquez sur le message **Cliquez ici pour vous connecter**.

   f. Connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
   La fenêtre contextuelle **Bienvenue** s'ouvre.

   g. Confirmez votre fuseau horaire.

   h. Cliquez sur **Profil d'utilisateur** ou sur **Préférences de notification** pour modifier votre profil de communauté ou vos paramètres de notification et d'abonnement.

2. Si vous êtes un utilisateur existant, mais que vous accédez à la communauté pour la première fois, cliquez sur n'importe quelle page de la communauté.

   a. Si nécessaire, modifiez votre **Nom d'affichage** dans la fenêtre contextuelle **Configurer votre compte**.

   b. Sélectionnez la case à cocher pour accepter les Termes et conditions de la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fenêtre contextuelle **Bienvenue** s’ouvre.

c. Confirmez votre fuseau horaire.

d. Cliquez sur **Profil d’utilisateur** ou sur **Préférences de notification** pour modifier votre profil de communauté ou vos paramètres de notification et d’abonnement.

Effectuer une recherche dans la communauté

Entrez un mot clé pour utiliser la recherche avec suggestion automatique dans la page d’accueil de Community, ou entrez un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil de la communauté.
2. Appuyez sur la barre d'espace pour utiliser la recherche avec suggestion automatique et entrez un mot clé dans le champ **Rechercher dans Community**.
3. Choisissez parmi les options suivantes :
   - **a.** Cliquez sur un élément de contenu, une rubrique, un forum ou un profil qui correspond à votre recherche.
   - **b.** Pour saisir votre question, blog ou vidéo si aucun contenu correspondant n’est affiché, cliquez sur **Demander à Community**.
   - **c.** Pour afficher tous les résultats de recherche, cliquez sur **Afficher tous les résultats**.
4. Vous pouvez également saisir un ou plusieurs mots clés dans le champ **Rechercher dans Community** et appuyer sur la touche Entrée.
   Une liste des résultats de recherche correspondants apparaît.

Affiner les résultats de votre recherche

Affinez les résultats de votre recherche pour réduire la quantité de contenu affichée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil de la communauté.
2. Entrez un mot clé dans le champ **Rechercher**.
3. À partir du panneau **Affiner les résultats**, choisissez parmi les options suivantes.
   - Pour filtrer et personnaliser vos résultats de recherche, cliquez sur n’importe quelle option sous **Types**. Par exemple, cliquez sur Profil pour afficher les profils qui correspondent au mot clé de la recherche. Les détails du profil, tels que le nom d’affichage, les points d’information et les badges de ludification, la bio, le titre de l’utilisateur et la société apparaissent. Pour inverser cette action, cliquez sur l’icône **x** de l’élément correspondant. Pour supprimer tous les filtres, cliquez sur **Effacer tout**.
   - Sélectionnez n’importe quel élément dans les champs **Forums**, **Rubriques** ou **Auteurs** pour filtrer par forum, sous-forum, rubrique ou auteur. Vous pouvez ajouter plusieurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

forums, sous-forums, rubriques et auteurs et cliquer n'importe où sur l'écran pour afficher les résultats.

- Pour filtrer selon la période de publication du contenu, cliquez sur la **Dernière mise à jour** de n'importe quel élément.
- Cliquez sur l'icône **–** de n'importe quelle catégorie pour réduire la catégorie et économiser de l'espace. Cliquez sur l'icône **+** pour restaurer une catégorie réduite.

La page des résultats de recherche affiche le contenu en fonction des critères de filtre.

Trier les résultats de votre recherche

Triez les résultats de votre recherche dans la communauté pour réduire la quantité de contenu affichée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les résultats de recherche sont par défaut triés en fonction de la **Pertinence**.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de la communauté.
2. Entrez un mot clé dans le champ **Rechercher**.
3. Pour afficher les résultats les plus récents, cliquez sur **Trier par : Plus récent**.
   Les résultats sont affichés dans l'ordre décroissant.
4. Pour afficher les résultats dans l'ordre croissant, cliquez sur **Plus récent**.

Utiliser un profil de communauté

Le profil de communauté affiche un aperçu des informations personnelles d'un utilisateur ainsi que de ses contributions, de son réseau, de ses accomplissements, de son expertise et des événements auxquels il participe. Vous pouvez afficher et modifier votre propre profil. Vous pouvez également afficher le profil d'un autre utilisateur et effectuer des actions comme suivre l'utilisateur ou signaler du contenu inapproprié.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

Effectuez une ou plusieurs des tâches suivantes à partir du profil de communauté.

Gérer votre profil de communauté

Affichez et modifiez votre propre profil de communauté, qui affiche vos contributions, votre réseau, vos accomplissements, votre expertise et les événements auxquels vous participez.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons d'accéder à votre profil de communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de Community, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur le menu **Community**, puis sur **Profil de communauté**.
   - Cliquez sur votre nom ou votre photo de profil, puis sur **Profil**.
2. Consultez les sections de votre profil de communauté.

Profil de communauté

Section	Description
En-tête de profil	Un aperçu de vos informations personnelles. ○ Cliquez sur **Modifier le profil** pour changer votre photo de profil et modifier vos informations personnelles. ○ Cliquez sur **Modifier le profil** pour modifier vos préférences utilisateur. Mettez à jour votre fuseau horaire pour afficher les dates des événements qui se produisent dans le fuseau horaire sélectionné. ○ Cliquez sur l'icône **...** puis sur **Paramètres d'affichage** pour définir vos paramètres d'affichage et déterminer qui peut consulter quelles sections de votre profil. Si la fonctionnalité de ludification est activée, l'en-tête du profil inclut vos accomplissements de ludification actuels, y compris : ○ Les trois premiers badges que vous avez remportés ○ Le nombre total de points que vous avez gagnés ○ Le niveau actuel que vous avez atteint en fonction de votre total de points (par exemple, Enthousiaste ou Champion)
Onglet Contenu	Un aperçu du contenu publié et provisoire que vous avez créé et du contenu sur lequel vous avez placé un signet. ○ **Créé par** : contenu que vous avez fourni. Vous pouvez sélectionner le type de contenu et le forum, ainsi que les trier par état. ○ **Brouillons** : contenu que vous avez fourni et qui est à l'état de brouillon. Vous pouvez sélectionner le type de contenu et le forum. Ouvrez un brouillon pour le publier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	Remarque : vous pouvez uniquement enregistrer du contenu à l'état de brouillon pour les blogs et les événements. ○ **Signets** : contenu sur lequel vous avez placé des signets. Vous pouvez sélectionner le type de contenu, le forum et les trier selon qu'ils sont récents ou plus anciens. Vous pouvez également supprimer les signets.
Onglet Activité	Les actions les plus récentes effectuées par vous dans la communauté, par exemple, commenter une publication.
Onglet Réseau	Un enregistrement de votre réseau dans la communauté. ○ **Adeptes** : les utilisateurs qui vous suivent. ○ **Suivant** : les utilisateurs que vous suivez. ○ Cliquez sur **Suivre** pour commencer à suivre un utilisateur qui vous suit. ○ Placez votre curseur sur **Suivre** et cliquez sur **Ne plus suivre** pour arrêter de suivre un utilisateur.
Onglet Accomplissements	Une vue d'ensemble de vos accomplissements de ludification. ○ **Niveaux** : une liste des niveaux disponibles que vous pouvez atteindre, y compris la valeur du point de départ, avec votre niveau actuel mis en surbrillance en bleu. ○ **Badges** : une liste des badges qui vous ont été attribués ainsi que des badges disponibles. Les badges attribués apparaissent en haut de la liste et les badges disponibles apparaissent en dessous. Vous pouvez filtrer cette liste pour afficher uniquement les badges attribués ou tous les badges. ○ **Points** : un historique des points que vous avez gagnés et des activités réalisées grâce auxquelles vous les avez gagnés. Cette information comprend également le forum dans lequel l'activité a été effectuée. Cette liste comprend vos 50 dernières activités. Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher des pages supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
Onglet Événements	Une liste des événements que vous avez créés, auxquels vous participez ou des événements passés auxquels vous avez assisté. Cliquez sur un événement pour consulter les détails de l'événement.
Contributions	Le nombre de vos contributions en matière de contenu et de commentaire dans la communauté.
Expertise de forum	Un affichage de votre expertise au niveau du forum. Vous pouvez consulter votre niveau au sein du forum et le nombre de points que vous avez gagnés en contribuant à ce forum. Cliquez sur l'icône d'information pour afficher les plages de points nécessaires pour atteindre chaque niveau de forum.
Expertise de rubrique	Un affichage de votre expertise au niveau de la rubrique. Vous pouvez consulter votre niveau au sein de la rubrique et le nombre de points que vous avez gagnés en contribuant à cette rubrique. Cliquez sur l'icône d'information pour afficher les plages de points nécessaires pour atteindre chaque niveau de rubrique.

Consulter le profil de communauté d'un autre utilisateur

Consultez le profil de communauté d'un autre utilisateur pour voir ses contributions, son réseau, son expertise, etc. Vous pouvez également gérer votre réseau en suivant et en ne suivant plus d'autres utilisateurs de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user ou sn_communities.admin

Procédure

1. Cliquez sur le nom d'utilisateur ou la photo de profil de l'utilisateur pour le profil de communauté que vous souhaitez consulter.
2. Consultez les sections du profil de communauté de l'utilisateur.

Profil de communauté

Section	Description
En-tête de profil	Les sections du profil de communauté que l'utilisateur a rendues visibles. ○ Pour commencer à suivre l'utilisateur, cliquez sur **Suivre**. ○ Pour signaler tout contenu inapproprié sur le profil de communauté de l'utilisateur, cliquez sur l'icône **...** puis sur **Signaler un profil**. ○ Pour attribuer des points à un utilisateur pour une contribution spécifique à la communauté en tant qu'administrateur de la communauté, cliquez sur l'icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	... et cliquez ensuite sur **Attribuer des points**. ○ Pour masquer du contenu dans la communauté jusqu'à ce qu'il soit corrigé en tant qu'administrateur de la communauté, cliquez sur **Paramètres d'affichage**. Vous pouvez également cliquer sur **Interdire un utilisateur** pour interdire à un utilisateur de créer ou de modifier du contenu.
Contenu	○ **Créé par** : contenu fourni par l'utilisateur. ○ **Proposé** : contenu publié par l'utilisateur qui a été proposé. ○ **Brouillons** : contenu fourni par l'utilisateur et qui est à l'état de brouillon. **Remarque :** seuls les administrateurs de la communauté peuvent consulter le contenu provisoire d'un autre utilisateur. ○ **Signets** : contenu sur lequel l'utilisateur a placé des signets.
Activité	Les actions les plus récentes effectuées par l'utilisateur dans la communauté, par exemple, commenter une publication.
Réseau	○ **Adeptes** : les utilisateurs qui suivent le profil de communauté de l'utilisateur. ○ **Suivant** : les utilisateurs que l'utilisateur du profil de communauté suit. ○ Vous pouvez gérer votre propre réseau à partir du profil d'un autre utilisateur. Pour commencer à suivre un utilisateur, cliquez sur **Suivre**. Pour arrêter de suivre un utilisateur, placez votre curseur sur **Suivant** et cliquez sur **Ne plus suivre**.
Accomplissements	Une vue d'ensemble des accomplissements de ludification de l'utilisateur. ○ **Niveaux** : une liste des niveaux disponibles que l'utilisateur peut atteindre, y compris la valeur du point de départ, avec le niveau actuel de l'utilisateur mis en surbrillance en bleu. ○ **Badges** : une liste des badges qui ont été attribués à cet utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	○ **Points** : un historique des points que cet utilisateur a gagnés et des activités réalisées grâce auxquelles il les a gagnés. Si l'utilisateur a gagné des points dans un forum auquel vous n'avez pas accès, le nom du forum est remplacé par **Forum privé**.
Événements	Une liste des événements que l'utilisateur a créés, auxquels il participe ou des événements passés auxquels l'utilisateur a participé. Cliquez sur un événement pour consulter les détails de l'événement et y répondre.
Expertise de forum	Un affichage de l'expertise de l'utilisateur au niveau du forum. Vous pouvez consulter son niveau au sein du forum et le nombre de points qu'il a gagnés en contribuant à ce forum. Pour afficher les plages de points nécessaires pour atteindre chaque niveau de forum, cliquez sur l'icône d'information.
Expertise de rubrique	Un affichage de l'expertise de l'utilisateur au niveau de la rubrique. Vous pouvez consulter son niveau au sein de la rubrique et le nombre de points qu'il a gagnés en contribuant à cette rubrique. Pour afficher les plages de points nécessaires pour atteindre chaque niveau de forum, cliquez sur l'icône d'information.
Contributions	Les contributions faites par l'utilisateur à la communauté.

Traduction automatique

Suivre un utilisateur de la communauté

Gérez votre réseau en suivant d'autres utilisateurs de la communauté et en suivant leurs activités dans la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe plusieurs façons de suivre des utilisateurs dans la communauté.

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de Communities, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur votre nom ou votre photo de profil.
   - Cliquez sur votre nom ou votre photo de profil, puis sur l'onglet **Réseau**.
   - Cliquez sur le nom ou la photo de profil d'un autre utilisateur, puis sur l'onglet **Réseau**.
2. Cliquez sur **Suivre** pour chaque utilisateur que vous souhaitez suivre.
   L'état passe à **Suivant**. Votre flux d'activités est mis à jour avec les activités de ces utilisateurs dans la communauté.
3. **Facultatif :** Placez votre curseur sur **Suivant** et cliquez sur **Ne plus suivre** pour arrêter de suivre un utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier votre photo de profil de communauté et vos informations personnelles

Vous pouvez changer votre photo de profil de communauté et modifier vos informations personnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Vous pouvez uniquement modifier votre profil de communauté si vous êtes connecté à la communauté.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons d'accéder à votre profil de communauté.

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de Community, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur le menu **Community**, puis cliquez sur **Profil** sur la page d'accueil de Community.
   - Cliquez sur votre nom ou votre photo de profil, puis cliquez sur **Profil**.
2. Pour modifier votre image de profil, cliquez sur **Charger une image**.
   Un chargement de système de fichiers est lancé. Choisissez une image au format .png ou .jpg, puis cliquez sur **Ouvrir**.
3. Pour modifier une valeur de champ, cliquez sur celle-ci pour afficher une fenêtre contextuelle.
4. Dans la fenêtre contextuelle de la valeur de champ, sélectionnez la valeur de votre choix, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Répétez cette étape pour chaque champ que vous voulez mettre à jour.

   Le tableau suivant comprend une description des champs sur la page Profil d'utilisateur.

Champs de profil d'utilisateur

Champ	Description
Société	Nom de votre employeur.
Titre	Votre fonction.
Département	Département de votre poste.
Emplacement	Votre adresse, votre ville et votre état.
Bio	Une brève description de vous-même.
E-mail	Votre adresse e-mail. **Remarque :** utilisez l'adresse e-mail de votre profil d'instance ou les fonctionnalités de réinitialisation de mot de passe ne pourront pas être utilisées.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel auquel vous pouvez être joint.
Tél. mobile	Votre numéro de téléphone mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Pays	Le pays dans lequel vous travaillez ou résidez.
Fuseau horaire	Fuseau horaire dans lequel vous travaillez ou résidez.
Accessibilité activée	Utilisez ce bouton bascule pour activer les fonctionnalités d'accessibilité.

Modifier les paramètres d’affichage de votre profil de communauté

Modifiez vos paramètres d’affichage pour déterminer qui peut consulter chaque section de votre profil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user, sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier vos propres paramètres d’affichage pour votre profil de communauté. Si un administrateur de la communauté trouve du contenu inapproprié sur votre profil, il peut modifier vos paramètres d’affichage pour masquer le contenu à la communauté jusqu’à ce qu’il soit corrigé.

Procédure

1. Sur la page d’accueil de la communauté, cliquez sur le menu **Community**, puis cliquez sur **Profil de communauté**.
2. Cliquez sur l’icône **...** puis cliquez sur **Paramètres d’affichage**.
3. Ouvrez les listes de choix et sélectionnez les paramètres d’affichage pour n’importe quelle section.
4. Choisissez le niveau de confidentialité à appliquer.

Niveaux de confidentialité

Niveau de confidentialité	Description
Tout le monde	Visible par tous les utilisateurs, y compris par les utilisateurs non connectés.
Seulement moi	Visible pour vous-même et les administrateurs. Si un administrateur trouve du contenu inapproprié sur votre profil, l’administrateur peut modifier les paramètres d’affichage et les faire passer à **Seulement moi** jusqu’à ce que le contenu soit modifié. Vous recevez une notification par e-mail détaillant quels paramètres d’affichage ont été modifiés et pour quelles sections. Mettez à jour le contenu et ajustez les paramètres d’affichage en conséquence.
Tous les utilisateurs après la connexion	Visible pour tous les utilisateurs qui accèdent à la communauté après s’être connectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de confidentialité	Description
Adeptes	Visible pour les utilisateurs qui suivent votre profil.

5. Cliquez sur **Enregistrer les paramètres**.

Signaler un profil de communauté

Signalez un profil de communauté pour avertir les modérateurs de la communauté que des informations inexactes ou offensantes apparaissent dans le profil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Cliquez sur le nom ou la photo de l'utilisateur à signaler.
2. Cliquez sur l'icône **...** et sélectionnez **Signaler un profil**.
3. Dans la liste, sélectionnez le motif pour lequel vous signalez l'utilisateur et ajoutez des **Commentaires supplémentaires**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   - Un message de confirmation s'affiche indiquant que le signalement d'abus a été reçu et sera examiné.
   - Une tâche de modération est créée et affectée à un modérateur pour résolution.

Abonnements de communauté

En utilisant des abonnements, vous pouvez choisir des domaines d'intérêt spécifiques. Votre flux d'activités et vos notifications sont personnalisés en fonction de vos abonnements.

Types d'abonnements

Type d'abonnement	Description/Fonctionnalités
Abonnement	• Abonnez-vous ou désabonnez-vous des forums, des rubriques et du contenu de la communauté (questions, réponses, blogs et vidéos). • Auto-abonnez-vous : à chaque fois que vous publiez du contenu, vous êtes automatiquement abonné au contenu lui-même. Vous êtes également automatiquement abonné lorsque vous publiez une réponse ou un commentaire.
Flux d'activités	Affiche les activités en fonction de vos abonnements, avec l'activité la plus récente en haut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'abonnements (suite)

Type d'abonnement	Description/Fonctionnalités
Paramètres de notifications	• Gérez vos abonnements à l'aide de **Paramètres de notification**. • Pour chacun de vos abonnements, définissez les notifications par e-mail à l'aide de **Préférences de notification**.

S'abonner à du contenu

Abonnez-vous à des forums, des rubriques, des questions, des blogs et des vidéos. Vous êtes automatiquement abonné au contenu que vous créez.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Utilisez le champ de recherche ou la navigation pour trouver le contenu qui vous intéresse, comme un forum, un blog, une rubrique ou une vidéo.
2. Sur la page de contenu, cliquez sur **S'abonner**.
   - Un message de confirmation indiquant que vous vous êtes bien abonné au contenu s'affiche en haut de l'écran.
   - Vous recevez une notification à chaque fois que ce contenu est mis à jour, par exemple une réponse à une question, ou un commentaire sur une entrée de blog.
   - Vous pouvez afficher les mises à jour dans votre flux d'activités.
3. **Facultatif :** pour supprimer un abonnement, revenez au contenu et cliquez sur **Abonné**. Lorsque vous placez votre curseur sur cette option, elle devient **Désabonné**.

   Vous pouvez également consulter vos abonnements et les activer ou les désactiver à partir de la page d'accueil de Community en cliquant sur votre photo ou votre nom et en cliquant sur **Paramètres de notification**. Activez/désactivez l'option **Recevoir des notifications** pour activer ou désactiver toutes les notifications.

Information associée

Définir les préférences de notification

Abonnements de communauté

Définir les préférences de notification

Définissez les préférences de notification pour recevoir des mises à jour par e-mail sur le contenu que vous suivez.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Communautés sépare la notion d'abonnements des notifications. Il est possible de s'abonner à un élément et de désactiver les notifications. Vous pouvez également désactiver toutes les notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page d'accueil Communauté, cliquez sur **Communauté** > **Paramètres de notification**.
2. Cliquez sur **Préférences de notification**.
3. Pour gérer vos notifications dans ces domaines, choisissez votre catégorie, telle que **Forums**, **Rubriques**, **Blogs** ou **Vidéos**.

   Choisissez la catégorie **Réseau**, puis choisissez **Afficher le réseau** pour afficher les utilisateurs de la communauté qui vous suivent, ou bien ceux que vous suivez.
4. Dans la colonne **E-mail**, activez ou désactivez les éléments qui doivent envoyer des mises à jour.
5. **Facultatif :** Pour activer ou désactiver toutes les notifications, activez/désactivez l'option **Recevoir des notifications**.

Remarque :

(Optional) Les modules d'abonnement à des activités ne s'afficheront pas dans la page Navigations et abonnements, si vous activez le marqueur disable_notifications.

L'API isNotificationDisabled vérifie la valeur du marqueur disable_notifications. Cette API peut également être utilisée pour bloquer la notification d'autres modules d'abonnement à des activités.

Demander l'adhésion à un forum

Vous devez être membre inscrit de la communauté pour demander l'adhésion à un forum marqué pour l'adhésion uniquement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Effectuez l'une des deux actions suivantes :
   - Accédez à la **Communauté** > **Page d'accueil**. Ouvrez **Parcourir les forums de Community**, puis sélectionnez le forum.
   - Accédez à la **Communauté** > **Tous les forums** puis sélectionnez le forum dans la liste. Si vous avez déjà fait une demande d'adhésion plus tôt, l'état de votre demande apparaît.
2. Cliquez sur **Demander un accès**.

   Si une approbation est requise, l'**État** passe à **Demandé**. Vous recevez un e-mail d'approbation ou de rejet. Si votre demande est approuvée, vous êtes immédiatement abonné au forum et l'**État** passe à **Membre privé**.

   Si aucune approbation n'est requise, la demande est approuvée automatiquement et l'**État** passe à **Membre privé**.
3. **Facultatif :** Pour annuler une demande, placez votre curseur sur l'état **Demandé** et cliquez sur **Annuler**.
4. **Facultatif :** Pour quitter un forum, cliquez sur **...** dans le forum, puis sélectionnez **Quitter le forum**. L'**État** passe à **Demander un accès**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Types d’accès de la communauté

Rôles de Communautés

Accepter une invitation à rejoindre un forum

Une invitation à rejoindre un forum est envoyée sous forme d’e-mail. La méthode que vous utilisez pour accepter une invitation dépend si vous êtes un utilisateur de la communauté inscrit.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez l’e-mail d’invitation et cliquez sur **Rejoindre le forum**.
   - Si vous êtes un utilisateur de la communauté inscrit et connecté, le forum s’ouvre.
   - Si vous êtes un utilisateur de la communauté inscrit, mais que vous n’avez pas accepté les Termes et conditions de la communauté, un message s’affiche pour vous inviter à accepter les Termes et conditions. Le forum s’ouvre une fois que vous avez accepté les Termes et conditions.
2. Si la page de connexion apparaît, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Si vous êtes un utilisateur inscrit et non connecté.	Entrez vos informations d’identification de connexion pour accéder au forum.
Si vous n’êtes pas un utilisateur inscrit.	**a.** Cliquez sur **Inscription** sur la page de connexion. **b.** Entrez votre adresse e-mail, un nom d’utilisateur et un mot de passe pour créer un compte de communauté. **c.** Le système envoie un e-mail de vérification. Cliquez sur le lien de vérification inclus dans l’e-mail pour confirmer vos informations d’identification. **d.** Rouvrez l’e-mail d’invitation et cliquez sur **Rejoindre le forum**.

L’adhésion au forum est approuvée automatiquement et vous êtes abonné au forum. L’**État** passe à **Quitter le forum**.

Publier et répondre à du contenu dans la communauté

Publiez et répondez à du contenu dans la communauté pour obtenir des réponses ou partager des informations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Effectuez une ou plusieurs des tâches suivantes à partir de la page d'accueil de la communauté.

Poser une question à la communauté

Posez une question dans un forum pour obtenir une réponse de la part d'autres utilisateurs de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Vous pouvez uniquement poser une question dans un forum si les autorisations correctes vous ont été attribuées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous posez une question, vous pouvez la modifier ou la supprimer. Si vous avez créé la question et que vous lui apportez une réponse, votre réponse est étiquetée **Auteur**.

Il existe trois manières de poser des questions dans Communautés.

Procédure

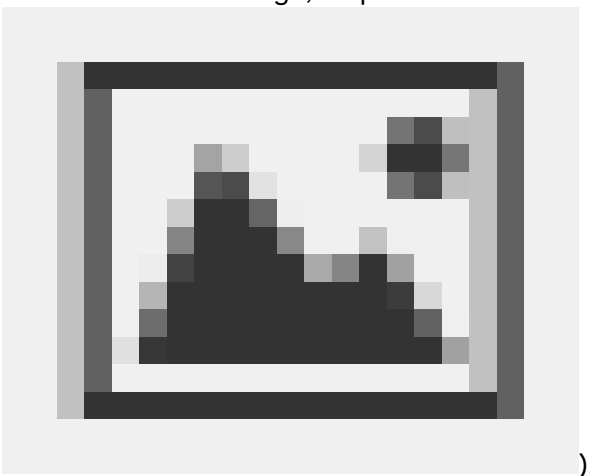
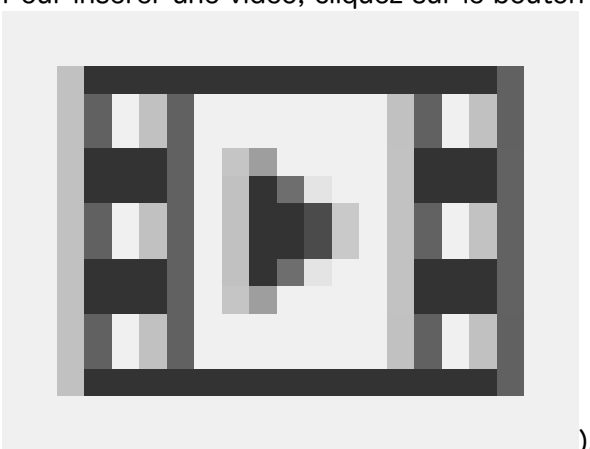
1. Depuis la page d'accueil de Communautés, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Localisez le forum dans lequel vous souhaitez poser une question, cliquez sur son nom, puis cliquez sur **Vous avez une question ? Cliquez ici pour commencer à saisir.** La recherche avec suggestion automatique affiche les publications connexes. Cliquez pour ouvrir une publication connexe dans une autre page.
   - Localisez le forum dans lequel poser une question, puis cliquez sur **Publier** > **Question**.
   - Si vous ne voyez pas un forum, cliquez sur **Vous avez une question ? Cliquez ici pour commencer à saisir.**
2. Cliquez sur **Question**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Poser une question

Champ	Description
Question	Votre question.
Forum	Forum auquel ajouter la question. **Remarque :** si vous avez créé la question en cliquant sur un forum à partir de la page d'accueil de Communities, ce forum est automatiquement saisi dans ce champ.
Rubrique(s) (facultatif)	Rubrique à laquelle ajouter la question. **Remarque :** vous pouvez répéter l'étape précédente pour autant de rubriques que vous le souhaitez. Si vous changez d'avis à propos d'une rubrique particulière, cliquez sur l'icône **x** correspondant à cette dernière.
Description	Contenu de la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour insérer une image, cliquez sur le bouton **Insérer une image** (), accédez au fichier .png ou .jpg, puis cliquez sur **Ouvrir**. Pour insérer une vidéo, cliquez sur le bouton **Insérer une vidéo** (), entrez l'URL de la vidéo, puis cliquez sur **Charger**.
Ajouter des pièces jointes	Pour joindre un fichier, cliquez sur **Ajouter des pièces jointes**, puis faites glisser le fichier dans la case **Joindre un document** ou cliquez sur la case et accédez au fichier. ◦ Vous pouvez ajouter un maximum de trois pièces jointes. ◦ Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP. ◦ La taille de fichier maximale est de 2 Mo. ◦ Les types de fichier pris en charge sont répertoriés. ◦ Cliquez sur l'icône X pour supprimer un fichier joint. **Remarque :** il est possible que votre administrateur système ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté. Lorsque vous cliquez sur **Ajouter**, vos pièces jointes sont ajoutées et affichées dans la question. Si un utilisateur joint un fichier à votre question, vous recevez une notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : si une protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les éventuels virus une fois la question publiée.

4. Cliquez sur **Publier**.
   - La question est ajoutée et est disponible pour les utilisateurs du forum. Vous êtes automatiquement abonné à cette question. Lorsqu'une réponse est publiée, vous recevez une notification.
   - Les utilisateurs de la communauté abonnés au forum reçoivent une notification indiquant que du contenu a été publié. Les flux d'activités et de contenu sont mis à jour en conséquence.
   - Si vous avez ajouté des pièces jointes à votre question et que votre administrateur de la communauté a activé la protection antivirus, une analyse s'exécute automatiquement en arrière-plan.

     Remarque :
     - Si l'analyse se termine avec succès, les pièces jointes sont disponibles au téléchargement.
     - Si l'analyse est en cours ou si elle échoue, le fichier n'est pas disponible au téléchargement.
     - Les auteurs de questions et les administrateurs de la communauté reçoivent une notification indiquant qu'une pièce jointe est infectée.

   - Cliquez sur **Modifier** pour supprimer le fichier infecté et chargez à nouveau la pièce jointe. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres pièces jointes tant que le fichier infecté n'est pas supprimé.
   - Si vous êtes un utilisateur dont le contenu doit être modéré, le contenu n'est pas publié avant d'avoir été approuvé par un modérateur de la communauté.

Information associée

Désactiver les commentaires

Répondre à une question dans la communauté

Répondez à une question ou à une autre réponse.

Avant de commencer

Vous pouvez uniquement répondre à une question ou à une autre réponse dans un forum ou sous-forum si les autorisations correctes vous ont été attribuées.

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Pour trouver la question ou une réponse à laquelle vous souhaitez répondre, utilisez l'option de recherche ou la navigation à partir de la page d'accueil de la communauté.
   Vous pouvez également répondre à une question ou à une réponse à partir du flux d'activités sur la page d'accueil.
2. Cliquez sur **Répondre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Saisissez votre réponse.
4. **Facultatif :** Si nécessaire, vous pouvez ajouter une image à votre réponse.
   a. Cliquez sur l'option Insérer une image/Modifier.
   b. Choisissez votre format de fichier d'image .png ou .jpg.
   c. Cliquer sur **Ouvrir**.
5. **Facultatif :** Si nécessaire, vous pouvez ajouter une vidéo à votre réponse.
   a. Cliquez sur le bouton **Insérer une vidéo** ( )
   b. Saisissez l'URL de la vidéo.
   c. Cliquez sur **Charger**.
6. **Facultatif :** Vous pouvez ajouter des pièces jointes à votre publication.
   a. Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes**.
   b. Faites glisser votre fichier dans la case **Ajouter des pièces jointes** ou cliquez sur **Cliquez pour charger**.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.
   Votre pièce jointe est ajoutée et affichée dans votre publication. Si un utilisateur joint un fichier à votre contenu, vous recevez une notification par e-mail.

Remarque :

- Vous pouvez ajouter un maximum de trois pièces jointes par publication.
- La taille de fichier maximale par pièce jointe est de 2 Mo.
- Il est possible que votre administrateur système ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté.
- Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP.
- Si une protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les éventuels virus une fois la réponse publiée.

7. Cliquez sur **Répondre**.
   La réponse est ajoutée sous la question et sous les éventuelles autres réponses. La réponse est disponible pour les utilisateurs du forum.

Les utilisateurs de la communauté abonnés au forum reçoivent une notification indiquant que du contenu a été publié. Les flux d'activités et de contenu sont mis à jour en conséquence.

Remarque :
Si vous êtes un utilisateur dont le contenu doit être modéré, le contenu n'est pas publié avant d'avoir été approuvé par un modérateur de la communauté.

Si vous avez ajouté des pièces jointes à votre réponse et que votre administrateur de la communauté a activé la protection antivirus, une analyse s'exécute automatiquement en arrière-plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l’analyse se termine avec succès, les pièces jointes sont disponibles au téléchargement.
- Si l’analyse est en cours ou si elle échoue, le fichier n’est pas disponible au téléchargement.
- Les auteurs de réponses et les administrateurs de la communauté reçoivent une notification indiquant qu’une pièce jointe est infectée.
- Cliquez sur **Modifier** pour supprimer le fichier infecté et chargez à nouveau la pièce jointe. Vous ne pouvez pas ajouter d’autres pièces jointes tant que le fichier infecté n’est pas supprimé.

8. Cliquez sur **Marquer comme réponse correcte** après avoir examiné la réponse publiée.

Remarque :
L'auteur de la question, l'administrateur du forum ou de la communauté et le modérateur du forum ou de la communauté examinent la publication.

Si une solution acceptée a infecté les pièces jointes, une notification par e-mail est envoyée à l'auteur, aux administrateurs et aux modérateurs qui doivent supprimer la réponse comme solution acceptée. L'auteur de la réponse reçoit une notification l'invitant à mettre à jour la publication.

Publier un blog dans la communauté

Créez une publication de blog et publiez-la immédiatement, planifiez sa publication à une date précise ou enregistrez-la sous forme de brouillon.

Avant de commencer

Vous pouvez uniquement publier un blog dans un forum ou sous-forum si les autorisations appropriées vous ont été attribuées dans le forum parent.

Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez publier, modifier et supprimer un blog. Si vous publiez des commentaires sur le blog que vous avez créé, votre réponse est étiquetée **Auteur**.

Procédure

1. Localisez le forum dans lequel vous souhaitez créer un blog et cliquez sur son nom.
2. Cliquez sur **Publier**, puis cliquez sur **Blog**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Publier un blog

Champ	Description
Titre de blog	Le titre de votre blog.
Forum	Le forum ou sous-forum auquel ajouter le blog. **Remarque :** lorsque vous créez le blog en cliquant sur un forum ou un sous-forum à partir de la page d’accueil de Community, le nom du forum ou du sous-forum est affiché automatiquement dans le champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Rubrique(s) (facultatif)	La rubrique à laquelle ajouter le blog. **Remarque :** vous pouvez répéter cette étape pour ajouter autant de rubriques que vous le souhaitez. Pour supprimer une rubrique en particulier, cliquez sur l'icône **x** qui lui correspond.
Description	Le contenu du blog. Pour insérer une image, cliquez sur le bouton **Insérer une image** ( ), accédez au fichier .png ou .jpg, puis cliquez sur **Ouvrir**. Pour insérer une vidéo, cliquez sur le bouton **Insérer une vidéo** ( ), entrez l'URL de la vidéo, puis cliquez sur **Télécharger**.
Ajouter des pièces jointes	Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes**, puis faites glisser le fichier vers la case **Joindre un document**. Vous pouvez également cliquer sur la case, puis accéder au fichier. ◦ Vous pouvez ajouter un maximum de trois pièces jointes aux formats pris en charge. ◦ Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP. ◦ La taille de fichier maximale est de 2 Mo. ◦ Cliquez sur l'icône X pour supprimer un fichier joint. **Remarque :** il est possible que votre administrateur ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté. Cliquez sur **Ajouter**. Si un utilisateur joint un fichier à votre blog, vous recevez une notification par e-mail. **Remarque :** si une protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les éventuels virus lorsque le blog est publié.
Planifier la publication	Cliquez sur la case à cocher pour publier le blog à une date précise. Sélectionnez la date, l'heure et le fuseau horaire pour le blog. Le blog planifié n'est visible que pour l'auteur et l'administrateur jusqu'à sa publication. **Remarque :** pour un blog possédant un workflow d'approbation, l'état du blog passe à « Prêt pour publication » lorsqu'il est approuvé avant l'heure planifiée. Si un blog est approuvé après l'heure planifiée, son état passe à « Publié ».

4. Effectuez l'une des actions suivantes pour enregistrer votre blog.

Information associée

Désactiver les commentaires

Publier une vidéo dans la communauté

Publiez une vidéo dans un forum ou un sous-forum.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Vous pouvez uniquement publier une vidéo dans un forum ou sous-forum si les autorisations appropriées vous ont été attribuées dans le forum parent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez publier des vidéos seules ou les ajouter à une question ou à un blog. Si vous êtes le créateur de la vidéo ou un administrateur de la communauté, un administrateur de forum, un modérateur de forum ou un modérateur de la communauté, vous pouvez modifier les vidéos une fois publiées.

Procédure

1. Dans un forum, cliquez sur **Publier** > **Vidéo**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Publier une vidéo

Champ	Description
Cliquez ici pour insérer une vidéo	○ URL de votre vidéo. ○ Cliquez sur **Charger**. La vidéo est ajoutée à votre publication. ○ Pour modifier et remplacer la vidéo actuelle par une autre, cliquez sur **Sélectionner une autre vidéo**.
Titre de la vidéo	Titre de la vidéo.
Forum	Lecture seule. Le forum ou sous-forum est saisi automatiquement dans ce champ.
Rubrique(s) (facultatif)	La rubrique à laquelle ajouter la vidéo. **Remarque :** vous pouvez répéter cette étape pour autant de rubriques que vous le souhaitez. Si vous changez d'avis à propos d'une rubrique particulière, cliquez sur l'icône **x** correspondant à cette dernière.
Description (facultatif)	Description de votre vidéo.

3. Cliquez sur **Publier**.
4. **Facultatif :** si vous avez l'autorisation de modifier ou de supprimer des vidéos, cliquez sur une vidéo, cliquez sur l'icône ••• correspondante, puis cliquez sur **Modifier** ou **Supprimer**.
Une fois qu'une vidéo est chargée, les autres utilisateurs de la communauté peuvent y laisser des commentaires, s'abonner à la vidéo, placer un signet dessus et signaler tout contenu inapproprié dans la vidéo.

Information associée

Désactiver les commentaires

Commenter un blog ou une vidéo dans la communauté
Laissez des commentaires sur un blog ou une vidéo ou répondez à un autre commentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous pouvez uniquement laisser des commentaires dans un forum ou sous-forum si les autorisations appropriées vous ont été attribuées dans le forum parent.

Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous créez un commentaire, vous pouvez le modifier ou le supprimer. Si vous avez créé le blog ou la vidéo et que vous ajoutez un commentaire, vos commentaires sont étiquetés **Auteur**.

.

Procédure

1. Pour trouver l'entrée de blog ou de vidéo que vous souhaitez commenter, utilisez le champ de recherche ou la navigation.
2. Cliquez sur **Commentaire** et saisissez votre réponse.
3. Vous pouvez ajouter des pièces jointes à votre publication.

   a. Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes**.

   b. Faites glisser votre fichier dans la case **Ajouter des pièces jointes** ou **Cliquez pour charger**.

   c. Cliquez sur **Ajouter**.
   Votre pièce jointe est ajoutée et affichée dans votre publication. Si un utilisateur joint un fichier à votre commentaire, vous recevez une notification par e-mail.

   Remarque :

   - Vous pouvez ajouter un maximum de trois pièces jointes par publication.
   - La taille de fichier maximale par pièce jointe est de 2 Mo.
   - Il est possible que votre administrateur système ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté.
   - Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP.
   - Si la pièce jointe est volumineuse, ou si votre connexion est lente, un indicateur de progression s'affiche.
   - Si une protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les éventuels virus une fois la réponse publiée.

4. Cliquez sur **Commentaire**.
   Le commentaire est ajouté sous l'entrée de blog ou de vidéo et sous les éventuels autres commentaires. La réponse est disponible pour les utilisateurs du forum.

   Les utilisateurs de la communauté abonnés au forum reçoivent une notification indiquant que du contenu a été publié. Les flux d'activités et de contenu sont mis à jour en conséquence.

   Remarque :
   Si vous êtes un utilisateur dont le contenu doit être modéré, le contenu n'est pas publié avant d'avoir été approuvé par un modérateur de la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez ajouté des pièces jointes à votre commentaire et que votre administrateur de la communauté a activé la protection antivirus, une analyse s'exécute automatiquement en arrière-plan.

- Si l'analyse se termine avec succès, les pièces jointes sont disponibles au téléchargement.
- Si l'analyse est en cours ou si elle échoue, le fichier n'est pas disponible au téléchargement.
- Les auteurs de commentaires et les administrateurs de la communauté reçoivent une notification indiquant qu'une pièce jointe est infectée.
- Cliquez sur **Modifier** pour supprimer le fichier infecté et chargez à nouveau la pièce jointe. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres pièces jointes tant que le fichier infecté n'est pas supprimé.

Publier un document dans la communauté

Si vous avez les autorisations appropriées dans un forum, vous pouvez partager un document avec des collègues, des experts ou d'autres utilisateurs de la communauté. Vous pouvez associer le document avec autant de rubriques que nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Dans un forum, cliquez sur **Publier** > **Document** puis remplissez le formulaire :

Formulaire de configuration de document

Titre de document	Saisissez un titre descriptif pour le document.
Forum	Lecture seule. Le forum ou sous-forum actuel est sélectionné.
Rubriques	Sélectionnez une rubrique dans la liste. Répétez cette étape pour autant de rubriques que nécessaire.
Joindre un document	Pour joindre un fichier, faites glisser le fichier dans la case **Joindre un document** ou cliquez sur la case et accédez au fichier. ○ Vous ne pouvez joindre qu'un seul document. ○ La taille de fichier maximale est de 5 Mo. ○ Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP. ○ Cliquez sur le X pour supprimer un fichier joint. **Remarque :** il est possible que votre administrateur ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Si une protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les éventuels virus lorsque vous cliquez sur **Publier**.
Description	Saisissez une description utile pour le document.

2. Cliquez sur **Publier**.
   - Le document apparaît dans le forum. L'auteur d'un document peut modifier ou supprimer la publication.
   - Les utilisateurs de la communauté abonnés au forum reçoivent une notification indiquant que du contenu a été publié. Les flux d'activités et de contenu sont mis à jour en conséquence.

Remarque :
Si vous êtes un utilisateur dont le contenu doit être modéré, le contenu n'est pas publié avant d'avoir été approuvé par un modérateur de la communauté.

Si votre administrateur de la communauté a activé la protection antivirus, une analyse s'exécute automatiquement en arrière-plan.

Remarque :
   - Vous pouvez uniquement télécharger les pièces jointes lorsque l'analyse est réussie.
   - L'utilisateur ayant publié le document et les administrateurs de la communauté reçoivent une notification indiquant qu'une pièce jointe est infectée.

Information associée

Désactiver les commentaires

Mentionner un utilisateur dans la communauté

Attirez l'attention sur votre contenu dans la communauté en mentionnant d'autres utilisateurs de la communauté dans votre publication.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez mentionner des utilisateurs dans des questions, blogs, événements, commentaires et réponses.

Remarque :
la fonctionnalité de mentions d'utilisateurs n'est pas activée pour les types de contenu comme les documents ou vidéos.

Vous pouvez mentionner des utilisateurs dans Communautés des manières suivantes.

Procédure

1. Depuis la communauté, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Publiez du contenu dans la communauté et placez votre curseur sur l'éditeur de script.
   - Cliquez sur le contenu que vous souhaitez commenter ou auquel vous souhaitez répondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Entrez le symbole @ suivi du nom de l'utilisateur.

> **Remarque :**
> vous pouvez mentionner plusieurs utilisateurs de la communauté dans la publication.

Une notification par e-mail est envoyée aux utilisateurs de la communauté que vous avez sélectionnés ainsi qu'à leurs adeptes, c'est-à-dire à tous les utilisateurs de la communauté qui les suivent. Le flux d'activités est également mis à jour.

> **Remarque :**
> les adeptes peuvent définir leurs préférences de notification pour activer ou désactiver les notifications de mentions d'utilisateurs.

Événements de la communauté

Créez, gérez et participez à des événements pour encourager l'engagement au sein de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.community_user

Procédure

Exécutez une ou plusieurs des tâches suivantes.

Publier un événement de la communauté

Vous pouvez créer un événement de la communauté auquel les autres utilisateurs, collègues ou experts de la communauté peuvent s'inscrire et assister.

Avant de commencer

Vous devez avoir l'autorisation de créer des événements (**Écriture des événements et Écriture des commentaires**) et être membre du forum pour lequel vous souhaitez créer l'événement. Le type de contenu **Événement** doit être actif dans le forum de l'événement.

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Dans un forum, cliquez sur **Publier** > **Événement** puis remplissez le formulaire.

Créer un événement

Champ	Description
Titre de l'événement	Un titre pour votre événement.
Forum	Lecture seule. Le forum est saisi automatiquement dans ce champ.
Rubrique(s) (facultatif)	Une rubrique à laquelle ajouter l'événement. **Remarque :** vous pouvez ajouter autant de rubriques que nécessaire. Pour supprimer une rubrique, cliquez sur le **x**.

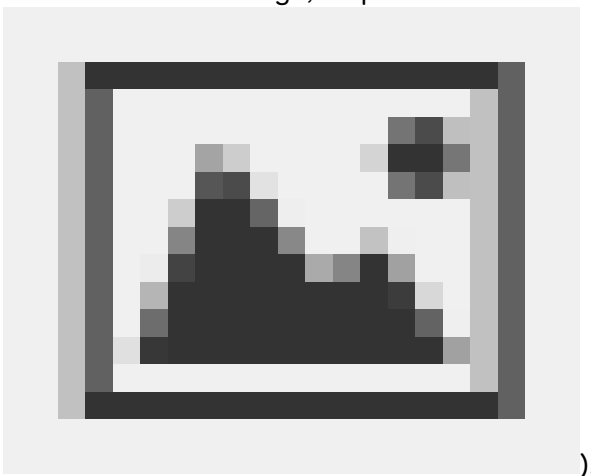
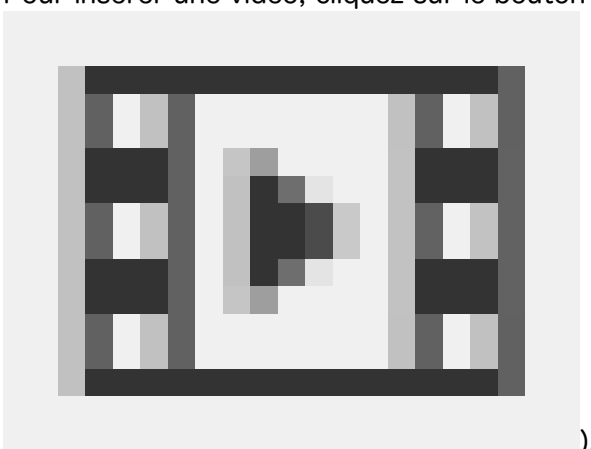
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Définir la limite d'invités / Total autorisé	Sélectionnez la case à cocher pour préciser le nombre maximum d'invités pouvant assister à l'événement dans le champ **Total autorisé**. Lorsque le nombre d'invités atteint la limite, les utilisateurs supplémentaires sont ajoutés à la liste d'attente.
Afficher la liste des invités au public	Sélectionnez la case à cocher pour permettre aux membres du forum de consulter la liste des invités pour l'événement.
Il s'agit d'un événement en ligne	Pour un événement en ligne, cliquez sur la case à cocher.
Nom de l'emplacement	Pour un événement en ligne, le texte précisé dans le champ **Nom de l'emplacement** apparaît sous forme d'étiquette avec un lien hypertexte renvoyant vers l'**URL Web** précisée. Par exemple, saisissez le texte « Cliquez ici pour rejoindre la réunion » pour aider vos abonnés à rejoindre facilement la réunion. Pour un événement hors ligne, entrez le **nom du lieu, l'adresse**, la **ville**, **l'état**, le **code postal** et le **pays** pour mentionner le lieu.
URL Web	Entrez l'URL Web d'un événement en ligne sur lequel vos abonnés peuvent cliquer pour rejoindre l'événement.
Date et heure	La date et l'heure de l'événement. La **Date** doit être dans le futur. **Remarque :** si vous modifiez la **Durée**, l'**Heure de fin** est mise à jour automatiquement. Cliquez sur **Modifier le fuseau horaire** pour définir le fuseau horaire de l'événement. Valeur par défaut : votre fuseau horaire local. Le fuseau horaire change en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur qui consulte l'événement.
Durée	La durée de l'événement. **Remarque :** si vous modifiez l'**Heure de fin**, la **Durée** est mise à jour automatiquement. Par défaut, la durée est de 30 minutes.
Envoyer un rappel aux invités une journée avant l'événement	Sélectionnez la case à cocher pour envoyer un rappel par e-mail un jour avant l'événement à tous les utilisateurs qui ont répondu **Participer**.
Description	La description de l'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour insérer une image, cliquez sur le bouton **Insérer une image** (), accédez au fichier .png ou .jpg, puis cliquez sur **Ouvrir**. Pour insérer une vidéo, cliquez sur le bouton **Insérer une vidéo** (), entrez l'URL de la vidéo, puis cliquez sur **Charger**.
Ajouter des pièces jointes	Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes** et faites glisser le fichier dans la case **Joindre un document** ou cliquez sur la case et accédez au fichier. ○ Vous pouvez ajouter un maximum de trois pièces jointes. ○ Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP. ○ La taille de fichier maximale est de 2 Mo. ○ Cliquez sur l'icône X pour supprimer un fichier joint. **Remarque :** il est possible que votre administrateur système ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté. Lorsque vous cliquez sur **Ajouter**, vos pièces jointes sont ajoutées et affichées dans l'événement. Si un utilisateur joint un fichier à votre événement, vous recevez une notification par e-mail.
Planifier la publication	Cliquez sur la case à cocher pour publier un événement à une date précise. Sélectionnez la date et l'heure de l'événement. Par défaut, le fuseau horaire du calendrier est le même que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	le fuseau horaire de l'événement. L'événement planifié n'est visible que pour l'auteur et l'administrateur jusqu'à sa publication. **Remarque :** pour un événement possédant un workflow d'approbation, l'état de l'événement passe à « Prêt pour publication » lorsqu'il est approuvé avant l'heure planifiée. Si un événement est approuvé après l'heure planifiée, son état passe à « Publié ». Vous ne pouvez pas planifier un événement publié.

2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Information associée

Modifier un événement

Désactiver les commentaires

Modifier un événement

Modifiez les détails des événements passés et à venir. En modifiant un événement passé, vous pouvez joindre un document ou partager le lien de l'enregistrement de la réunion avec les abonnés de votre événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator ou sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Recherchez un événement que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur l'icône Autres (⋯), puis cliquez sur **Modifier**.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs au besoin.

Formulaire Mettre à jour l'événement

Champ	Description	L'abonné reçoit une notification par e-mail.
Titre de l'événement	Titre des événements passés et à venir.	Oui
Forum	Nom du forum dans lequel l'événement est publié. Vous ne pouvez pas modifier le forum.	N/A
Rubrique(s)	Rubriques associées à l'événement. Ajoutez ou modifiez des rubriques au besoin. Pour supprimer une rubrique, cliquez sur **x**.	Non
Définir la limite d'invité	Option pour augmenter la limite d'invités pour confirmer la participation des membres sur	Oui, pour un participant confirmé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	L'abonné reçoit une notification par e-mail.
	liste d'attente pour un événement à venir. Vous ne pouvez pas modifier la limite d'invités pour un événement passé.	
Afficher la liste des invités aux utilisateurs	Option pour activer ou désactiver l'affichage de la liste des invités d'un événement à venir pour les membres du forum.	Non
Il s'agit d'un événement en ligne	Option pour modifier le type d'un événement, comme étant en ligne ou hors ligne, pour un événement à venir. Vous ne pouvez pas modifier un événement passé.	Oui
Nom de l'emplacement	Nom de l'emplacement pour les événements passés et à venir. ○ Pour un événement en ligne, le texte précisé dans le champ **Nom de l'emplacement** apparaît sous forme d'étiquette avec un lien hypertexte renvoyant vers l'URL Web précisée. Par exemple, pour partager le lien de l'enregistrement de la réunion pour un événement passé, modifiez le texte en Télécharger l'enregistrement de la réunion. ○ Pour un événement hors ligne, modifiez les champs **Nom du lieu**, **Adresse**, **Ville**, **État**, **Code postal** et **Pays** pour mentionner le lieu.	Oui
URL Web	URL Web des événements passés et à venir. ○ Pour un événement passé, saisissez l'URL Web de l'enregistrement de la réunion pour partager le lien avec vos abonnés. ○ Pour un événement à venir, modifiez l'URL Web	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	L'abonné reçoit une notification par e-mail.
	en cas de changement dans les détails du système.	
Date et heure	Date et heure pour un événement. Vous pouvez modifier la date et l'heure vers une date future pour les événements passés et à venir. Lorsque vous modifiez la date d'un événement passé vers une date future, l'événement passé devient un événement à venir. Vous pouvez modifier tous les autres détails pertinents pour un événement à venir. Cliquez sur **Modifier le fuseau horaire** pour définir le fuseau horaire de l'événement. La valeur par défaut est votre fuseau horaire local. Le fuseau horaire change en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur qui consulte l'événement. **Remarque :** si vous modifiez le champ **Durée**, le champ **Heure de fin** est mis à jour automatiquement.	Oui
Durée	Durée de l'événement. **Remarque :** si vous modifiez l'**Heure de fin**, la **Durée** est mise à jour automatiquement. Par défaut, la durée est de **30 minutes**.	Oui
Envoyer un rappel aux invités une journée avant l'événement	Option pour envoyer un rappel par e-mail un jour avant l'événement à tous les utilisateurs qui ont répondu **Participer**. Cette case à cocher apparaît uniquement pour les événements à venir et non pour les événements passés.	Non
Description	Description des événements passés et à venir. Vous pouvez	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	L'abonné reçoit une notification par e-mail.
	insérer une image ou une vidéo au besoin.	
Ajouter des pièces jointes	Pièces jointes des événements passés et à venir. Modifiez une pièce jointe si nécessaire.	Oui
Planifier la publication	Option pour publier un événement. Cette case à cocher apparaît uniquement pour un événement planifié et non pour un événement publié. ○ Pour replanifier, modifiez la date et l'heure prévues au besoin. Par défaut, le fuseau horaire du calendrier est le même que le fuseau horaire de l'événement. Sélectionner cette case à cocher publie directement un événement à la date et à l'heure planifiées. ○ Pour supprimer le calendrier, décochez la case à cocher.	Non

4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Information associée

Publier un événement de la communauté

Désactiver les commentaires

Consulter et participer à un événement de la communauté

Vous pouvez consulter les détails des événements publiés et effectuer des tâches comme répondre à l'événement ou l'ajouter à votre calendrier.

Avant de commencer

Vous devez être un membre inscrit de la communauté et avoir l'autorisation de lire les événements (**Lecture des événements et Écriture des commentaires**) pour pouvoir répondre aux événements.

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de la communauté, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez à la liste de contenus.
   - Accédez au flux d'activités.
   - Accédez à un forum ou une rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez au profil de communauté d'un autre utilisateur et cliquez sur l'onglet **Événements**.
- Cliquer sur **Communauté** > **Événements**.

2. Cliquez sur un événement.
   La page Détails de l'événement affiche les informations suivantes.

Détails de l'événement de la communauté

En-tête de l'événement	◦ Affichez le nom, le créateur et la date de création de l'événement. ◦ Si l'organisateur de l'événement a choisi de rendre la liste des invités publique, vous pouvez voir combien d'utilisateurs de la communauté ont répondu **Présent** ou **Peut-être** et cliquer sur les chiffres pour voir les noms. ◦ Si la liste des invités est privée, vous pouvez voir combien d'utilisateurs de la communauté ont répondu **Présent** ou **Peut-être**, mais vous ne pouvez pas voir les noms. ◦ Consultez le nombre de places encore disponibles pour l'événement, ou votre position sur la liste d'attente. ◦ Si l'événement se déroule dans le même fuseau horaire que celui défini dans vos préférences utilisateur, le **Fuseau horaire de l'événement** s'affiche. ◦ Si l'événement se déroule dans un fuseau horaire différent de celui défini dans vos préférences utilisateur, le **Fuseau horaire de l'événement** ainsi que **Votre fuseau horaire** s'affichent.
Vue d'ensemble de l'événement	◦ Quand et où se déroule l'événement. ◦ Description de l'événement. ◦ Rubriques associées à l'événement. ◦ Commentaires sur l'événement. ◦ Nombre de vues pour l'événement.
Événements à venir	Les cinq prochains événements.
Événements passés populaires	Les cinq événements passés les plus populaires ainsi que le nombre d'utilisateurs de la communauté qui étaient intéressés par l'événement. Les utilisateurs de la communauté intéressés comprennent les utilisateurs qui ont participé ou qui ont été mis sur liste d'attente pour l'événement.

3. **Facultatif :** cliquez sur **Présent**, **Peut-être** ou **Refusé** pour consulter ou effectuer une recherche dans la liste des invités et leurs réponses.
4. **Facultatif :** cliquez sur **S'abonner** pour vous abonner à l'événement et recevoir des notifications lorsque l'événement est mis à jour.
   Si votre réponse est **Présent** ou **Peut-être**, vous êtes automatiquement abonné à l'événement.
5. **Facultatif :** Cliquez sur **Répondre** pour indiquer si vous serez présent, peut-être présent ou si vous refusez de participer à l'événement, ou encore pour vous ajouter à la liste d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez également répondre à un événement directement à partir du flux d'activités.
- Si l'événement est complet, un message s'affiche indiquant que vous pouvez rejoindre la liste d'attente. L'option **Participer** remplace la **Liste d'attente**. Si vous êtes sur liste d'attente, votre position sur la liste d'attente s'affiche. Lorsqu'une place se libère pour l'événement, vous montez dans la liste.

Selon votre sélection, le statut passe à **Présent**, **Peut-être**, **Refusé** ou **En file d'attente**. Vous pouvez mettre à jour votre réponse au besoin.

- Si un créateur d'événement ou un administrateur de la communauté supprime un événement auquel vous avez répondu **Oui**, **Liste d'attente** ou **Peut-être**, vous recevez une notification par e-mail en fonction de vos préférences de notification.
- Si un événement auquel vous avez répondu **Oui**, **Liste d'attente** ou **Peut-être** est mis à jour, vous recevez une notification par e-mail en fonction de vos préférences de notification.

6. **Facultatif :** Cliquez sur **...** pour effectuer l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter au calendrier	Télécharge un fichier .ics que vous pouvez ajouter à votre calendrier. Le fichier comprend le titre et la description de l'événement, l'emplacement de l'événement, les dates de début et de fin, l'heure de l'événement et les éventuelles pièces jointes. Si les invités ont choisi de ne pas partager les détails, les informations ne sont pas affichées dans le fichier.
Signet	L'événement apparaît dans votre liste de signets sur votre page de profil. Cliquez sur **Supprimer le signet** pour supprimer un signet.
Contenu du rapport	Cliquez sur **Signaler un contenu** pour signaler du contenu inapproprié dans l'événement.

Afficher la page de destination des événements de la communauté

La page de destination des événements donne une vue d'ensemble de tous les événements auxquels vous avez accès dans la communauté. Vous pouvez filtrer les événements, afficher votre statut pour l'événement, voir combien d'autres utilisateurs de la communauté participent à un événement, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Les utilisateurs de la communauté doivent avoir l'autorisation de consulter les événements (**Lecture des événements**).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Événements**.
   La Page de destination des événements affiche une liste de tous les événements auxquels vous avez accès ainsi qu'une liste des cinq événements passés les plus populaires.
2. Filtrez la liste pour les événements que vous avez créés ou en fonction du statut de participation, par forum et par date.
   La liste affiche les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le créateur de l’événement, la dernière mise à jour et l’emplacement.
- Votre statut, si vous avez déjà répondu à l’événement.
- Le nombre d’utilisateurs de la communauté qui sont intéressés par l’événement. Les utilisateurs de la communauté intéressés comprennent les utilisateurs qui participent ou qui ont été mis sur liste d’attente pour l’événement.
- Le nombre d’utilisateurs de la communauté qui ont consulté l’événement.

3. Cliquez sur un événement pour réaliser des tâches liées à l’événement.

Gérer un événement de la communauté

Consultez des informations supplémentaires sur les réponses à l’événement, modifiez ou supprimez des événements et téléchargez une liste d’invités.

Avant de commencer

Vous devez être un membre inscrit de la communauté et avoir l’autorisation de lire les événements (**Lecture des événements et Écriture des commentaires**) pour pouvoir répondre aux événements.

Rôle requis : sn_communities.community_user ayant créé l’événement ou sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez accéder aux événements publiés à partir de plusieurs endroits dans la communauté.

Procédure

1. Depuis la page d’accueil de la communauté, effectuez l’une des actions suivantes.
   - Accédez à la liste de contenus.
   - Accédez au flux d’activités.
   - Accédez à un forum ou à une rubrique.
   - Accédez au profil de communauté d’un autre utilisateur et cliquez sur l’onglet **Événements**.
   - Cliquer sur **Communauté** > **Événements**.
2. Cliquez sur un événement.
   La page Détails de l’événement affiche les informations suivantes.

Détails de l’événement de la communauté

En-tête de l’événement	○ Affichez le nom, le créateur et la date de création de l’événement. ○ Voyez combien d’utilisateurs de la communauté seront présents ou participeront peut-être. ○ Voyez combien d’utilisateurs de la communauté ont refusé l’événement. ○ Consultez le nombre de places encore disponibles pour l’événement, ou votre position sur la liste d’attente.
Vue d’ensemble de l’événement	○ Quand et où se déroule l’événement. ○ La description de l’événement. ○ Les rubriques associées à l’événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Commentaires sur l'événement.
- Le nombre de vues pour l'événement.

Événements à venir	Affiche les cinq prochains événements.
Événements passés populaires	Affiche les cinq événements passés les plus populaires ainsi que le nombre d'utilisateurs de la communauté qui étaient intéressés par l'événement. Les utilisateurs de la communauté intéressés comprennent les utilisateurs qui ont participé ou qui ont été mis sur liste d'attente pour l'événement.

3. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône **...**
4. Vous bénéficiez des options suivantes.

Option	Description
Modifier	Cliquez sur **Modifier**. La page **Mettre à jour l'événement** s'ouvre. Une notification par e-mail est envoyée à tous les utilisateurs de la communauté qui ont répondu **Oui**, **Peut-être** ou **Liste d'attente**.
Suppression	Cliquez sur **Supprimer**. Un message d'avertissement apparaît vous demandant de confirmer la suppression de l'événement. Une notification par e-mail est envoyée à tous les utilisateurs de la communauté qui ont répondu **Oui**, **Peut-être** ou **Liste d'attente**.
Ajouter au calendrier	Un fichier .ics que vous pouvez ajouter à votre calendrier est téléchargé. Le fichier comprend le titre et la description de l'événement, l'emplacement de l'événement, les dates de début et de fin, l'heure de l'événement et les éventuelles pièces jointes. Si les invités ont choisi de ne pas partager leurs détails, les informations ne sont pas affichées dans le fichier téléchargé.
Signet	L'événement apparaît dans votre liste de signets sur votre page de profil. Si vous avez déjà placé un signet sur l'événement, vous pouvez cliquer sur **Supprimer le signet**.
Contenu du rapport	En tant qu'administrateur de la communauté, cliquez sur **Signaler un contenu** pour signaler du contenu inapproprié dans l'événement.
Télécharger la liste d'invités	Téléchargez la liste des invités sous forme de fichier .csv. Consultez le fichier pour voir la liste des utilisateurs de la communauté participant à l'événement, leur statut de réponse et leur adresse e-mail.

Placer un signet sur du contenu de la communauté

Vous pouvez placer des signets sur vos questions, blogs, vidéos, documents et événements favoris. Vous ne pouvez pas placer de signet sur un contenu à l'état de brouillon, sur des réponses ou sur des commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Cliquez sur le contenu pour y placer un signet.
2. Cliquez sur l'icône **...** puis sélectionnez **Signet**.
   Le contenu avec signet est ajouté à l'onglet **Signets** sur votre profil de communauté.
3. Pour afficher vos signets, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez au profil de votre communauté, puis cliquez sur **Contenu** > **Signets**.
   - Cliquez sur votre nom ou votre photo de profil, puis cliquez sur **Mes signets**.
4. Vous pouvez rechercher des signets et, si nécessaire, sélectionner un signet, puis cliquer sur **Supprimer le signet**.

Fournir des commentaires sur le contenu de la communauté

Fournissez des commentaires sur le contenu que vous trouvez utile.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Quatre types de commentaires sur le contenu sont pris en charge : commentaire, avis positif, utile, et marquer comme réponse correcte. Vous pouvez saisir des commentaires directement dans le flux d'activités sur la page d'accueil de Community ou accéder au contenu sur lequel vous souhaitez fournir des commentaires.

Commentaire sur le contenu

Commentaire sur le contenu	Description
Commentaire	Commentaire sur les blogs et les vidéos. Vous pouvez également commenter un commentaire. Le nombre de commentaires est affiché.
Avis positif	Donnez des **Avis positifs** à des questions. Le nombre d'avis positifs est affiché.
Utile	Marquez des réponses, des blogs, des commentaires et des vidéos comme **Utile**. Le nombre d'éléments marqués comme utiles est affiché.
Marquer comme réponse correcte	Si vous êtes un administrateur de la communauté ou du forum, un modérateur de la communauté ou du forum, ou l'auteur de la question, vous pouvez **Marquer comme réponse correcte** une réponse. Il n'y a qu'une seule réponse correcte pour chaque question. Si vous marquez plus tard une réponse différente comme étant correcte, la réponse actuelle perd ce statut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de Community, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur un forum, puis cliquez sur le contenu, par exemple un blog ou une question.
   - Utilisez l'option de recherche, puis cliquez sur le contenu.
   - Accédez au contenu à partir de la page d'accueil du **Flux d'activités** et fournissez votre commentaire directement à partir d'ici.
2. Saisissez votre commentaire.
   Les commentaires suivants sont affichés.

Types de commentaires inclus dans le contenu de la communauté

Page d'accueil de la communauté > **Flux d'activités**	Commentaire sur tout contenu auquel les utilisateurs sont abonnés.
Page d'accueil de la communauté > **Liste de contenus**	Commentaire saisi par d'autres utilisateurs.
Votre **Profil de communauté** > **Activité** onglet.	Commentaire saisi par vous.

Remarque :
le flux d'activités de la page d'accueil n'est pas actualisé automatiquement. Si des mises à jour se produisent lorsque vous consultez le flux d'activités, un message **Nouvelles mises à jour disponibles** s'affiche. Vous pouvez cliquer dessus et afficher toutes les nouvelles mises à jour. Si vous êtes en train de saisir un commentaire et que vous cliquez sur **Nouvelles mises à jour disponibles**, un message d'avertissement apparaît pour vous demander si vous souhaitez continuer.

Signaler un contenu inapproprié dans la communauté

Signalez un contenu pour avertir les modérateurs de la communauté qu'il est inapproprié ou qu'il s'agit d'un courrier indésirable.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Utilisez le champ de recherche ou la navigation pour trouver le contenu à signaler.
2. Cliquez sur l'icône **...** puis cliquez sur **Signaler le contenu**.
3. Dans la liste, sélectionnez le motif pour lequel vous signalez le contenu et ajoutez des **Commentaires supplémentaires**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une tâche de modération est créée et affectée à un modérateur pour résolution. Selon les paramètres de modération créés pour votre communauté, le contenu peut être masqué jusqu'à ce qu'un modérateur l'ait examiné.

Consulter une liste de questions et créer un ticket

Affichez les questions qui peuvent potentiellement être converties en tickets, le portail de la communauté fournit une page avec une liste de questions créées par des contacts ou des consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_communities.admin ou proxy_case_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette page affiche les questions des forums auxquels l'utilisateur a accès.

Procédure

1. Depuis le portail de la communauté, selcet **Communauté** > **Questions au ticket** pour ouvrir la liste de questions.
   Cette liste comprend des questions publiées par un contact ou un consommateur et pour lesquelles un ticket n'a pas encore été créé.
2. Utilisez les filtres de cette page pour filtrer la liste de questions :
   - Afficher les questions pour tous les forums ou pour le forum sélectionné
   - Afficher les questions publiées dans la période de temps choisie : 7, 15 ou 30 jours
   - Trier en fonction des questions les plus récentes ou les plus anciennes
   - Trier en fonction du statut de la question : tous, résolu, non résolu ou sans réponse
3. Pour créer un ticket à partir de l'une des questions de la liste, sélectionnez une question pour ouvrir la page de question.
4. Sélectionnez l'icône de débordement (**...**), puis Créer **un ticket** pour ouvrir un formulaire Créez un ticket.
   L'action **Créer un ticket** est disponible si un ticket n'a pas encore été créé à partir d'une question. Une fois qu'un ticket a été créé, cette action n'est plus disponible.

   Remarque :
   L'option **Créer un ticket** est disponible pour la question publiée par un utilisateur externe.

   Les informations issues de la question sont mappées sur les champs du ticket.
5. Saisissez toute information supplémentaire dans les champs du formulaire Créer un ticket.
   Par exemple, ajouter une **Description** pour le ticket.
6. Si nécessaire, joignez un fichier au ticket.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous êtes redirigé vers la page de contenu de la question. Le numéro de ticket apparaît dans l'en-tête de la question une fois le ticket créé. L'auteur de la question, l'agent du service client, l'agent du service consommateur ou tout utilisateur ayant le rôle proxy_case_creator peut voir le numéro de ticket.

   Le contact ou le consommateur ayant publié la question peut également voir le ticket en accédant à **Mes tickets** sur Customer Service Portal ou Consumer Service Portal.

Ludification

Encouragez les utilisateurs à participer et à contribuer au contenu de la communauté en fournissant des incitations sous forme de points, de niveaux d'accomplissement et de badges.

Utilisez le cadre de travail de ludification pour :

- configurer les valeurs des points associées à des activités utilisateur spécifiques ;
- définir les niveaux d'accomplissement en fonction des points gagnés ;
- créer et attribuer des badges pour reconnaître les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs de la communauté peuvent :

- créer des règles et configurez les points que les utilisateurs reçoivent pour leurs activités dans la communauté ;
- créer des suivis pour séparer de manière logique les points attribués dans les communautés de différentes zones ;
- créer des niveaux dans la communauté où les utilisateurs peuvent atteindre une expertise ou une réputation, puis configurer des plages de niveaux dans chaque définition de niveau ;
- créer des badges à décerner aux utilisateurs pour différents accomplissements.

Les utilisateurs de la communauté peuvent :

- effectuer des activités et accumuler des points ;
- atteindre des niveaux en fonction de leurs totaux de points ;
- consulter les tableaux de classements pour trouver des experts de la communauté sur des forums ou des rubriques spécifiques ;
- voir leur propre position au sein de la communauté ;
- voir les accomplissements de ludification sur leurs profils d'utilisateurs.

Composants de la ludification

La fonctionnalité de ludification comprend plusieurs composants, tels que les règles, les niveaux et les suivis, qui permettent aux utilisateurs de gagner des points et des badges pour les activités de la communauté.

Règles

Les règles de ludification permettent de configurer les points que les utilisateurs reçoivent pour leurs activités dans la communauté.

La ludification comprend plusieurs règles prédéfinies. L'administrateur de la ludification peut utiliser ces règles, les modifier au besoin ou en créer de nouvelles. Ces règles prédéfinies comprennent les éléments suivants :

- Commentaire marqué comme utile : 5 points
- Document marqué comme utile : 5 points
- Vidéo marquée comme utile : 5 points
- Blog marqué comme utile : 5 points
- Réponse marquée comme utile : 20 points
- Document avec signet : 20 points
- Blog avec signet : 20 points
- Vidéo avec signet : 20 points
- Réponse marquée comme correcte pour une question : 40 points

Lorsqu'un utilisateur effectue une activité qui possède une règle de ludification, le profil d'utilisateur identifié dans la règle reçoit des points. Il est possible de configurer les points reçus par une règle de ludification pour qu'ils s'accumulent vers :

- les points globaux dans l'ensemble de la communauté ;
- les points dans les forums associés à l'activité ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- les points dans les rubriques associées à l'activité ;
- les points dans un suivi ;
- les points attribués pour une combinaison de forums, de rubriques et de suivis.

Si les utilisateurs restaurent les activités précédentes, les points associés à ces activités sont supprimés. Par exemple, si une règle a été définie et qu'un utilisateur crée un blog, il reçoit des points. Les points sont déduits lorsque le blog est supprimé. Si aucune règle n'a été définie et qu'un utilisateur crée un blog, il ne reçoit pas de points. Si l'utilisateur le supprime après qu'une règle a été définie, des points sont déduits même si aucun n'a été attribué en premier lieu.

Information associée

Créer une règle de ludification

Suivis

Les suivis permettent de séparer de manière logique les points attribués dans les communautés de différentes zones.

La ludification comprend deux suivis préconfigurés :

- Expertise de la communauté
- Participation à la communauté

Bien que l'application soit configurée pour accumuler les points par suivis, la ludification n'affiche pas actuellement les suivis sur le portail de la communauté.

Information associée

Créer un suivi de ludification

Niveaux et plages de niveaux

Les points accumulés par les utilisateurs de la communauté peuvent les aider à atteindre différents niveaux de réputation.

Le système est préconfiguré avec des niveaux dans lesquels les utilisateurs de la communauté peuvent gagner des points et obtenir une expertise ou une réputation :

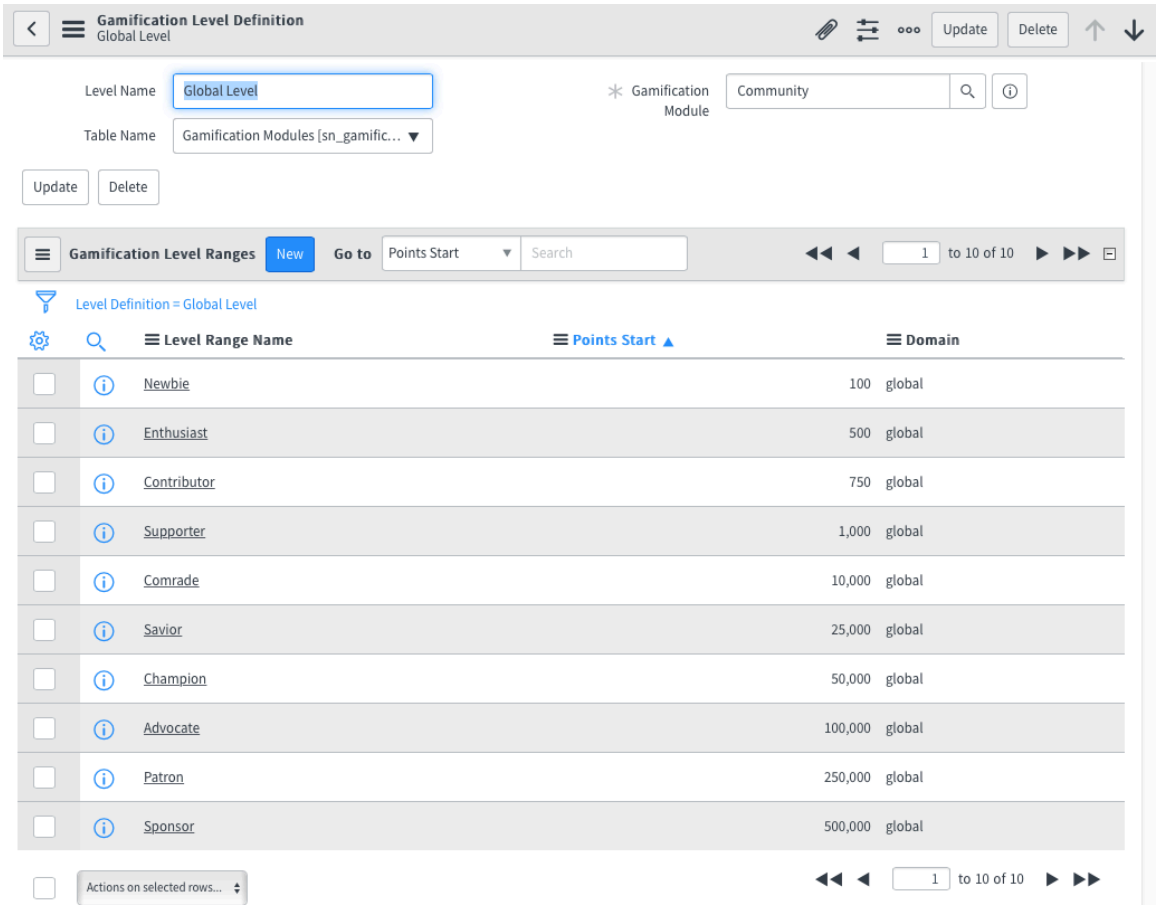
- Global : tous les points accumulés dans l'ensemble de la communauté
- Forum : les points accumulés dans les forums associés à l'activité
- Rubrique : les points accumulés dans les rubriques associées à l'activité

Les administrateurs de la ludification peuvent configurer les plages de niveaux au sein de chaque niveau. Ces plages de niveaux s'échelonnent d'une valeur de point de départ jusqu'à une valeur plus élevée (les plages de points ne se chevauchent pas) et ont des noms uniques et configurables. Par exemple, au niveau Global, un utilisateur qui a gagné entre 100 et 499 points est un Débutant, tandis qu'un utilisateur qui a gagné entre 500 et 999 points est un Enthousiaste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Définition du niveau de ludification



Dans le portail de la communauté, les utilisateurs peuvent voir les noms des plages de niveaux et les totaux de points dans les composants de l'interface utilisateur de ludification.

- Sur la page du tableau de classement et les widgets du tableau de classement
- En haut du profil d'un utilisateur sous le nom et le titre de l'utilisateur
- Sur la page de profil d'utilisateur dans l'onglet Accomplissements
- Sur les pages de contenu

Information associée

Gérer les niveaux de ludification

Gérer les plages de niveaux de ludification

Badges

Les utilisateurs peuvent obtenir des badges pour des accomplissements ou des domaines d'expertise au sein de la communauté. Les modérateurs de la ludification attribuent manuellement des badges aux utilisateurs.

La ludification comprend plusieurs badges prédéfinis. Chaque badge comprend :

- un nom ;
- une icône ;
- une brève description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs et modérateurs de la ludification peuvent décerner des badges aux utilisateurs de la communauté mais également supprimer les badges. Un badge ne peut être décerné à un utilisateur qu'une seule fois. Si un badge est supprimé d'un utilisateur, il peut être décerné à cet utilisateur de nouveau.

Les badges gagnés sont visibles sur le portail de la communauté dans les composants de l'interface utilisateur de ludification. Les utilisateurs de la communauté peuvent voir les badges gagnés et les badges disponibles sur leur propre page de profil d'utilisateur dans l'onglet Accomplissements.

Information associée

Créer un badge de ludification

Points

Les utilisateurs gagnent des points de ludification en effectuant des activités dans la communauté.

Les utilisateurs peuvent gagner des points au sein d'une communauté, d'un forum ou d'une rubrique. Au fur et à mesure que les utilisateurs accumulent des points, ils atteignent des plages de niveaux. Les totaux de points apparaissent dans les tableaux de classement, sur les profils d'utilisateurs, dans l'en-tête de profil ainsi que dans l'onglet Accomplissements. Une fois que les points sont attribués à un utilisateur, une entrée apparaît en haut de la liste Points et le total de points de l'utilisateur est mis à jour.

La liste Points a une option d'instance de widget pour **Afficher les points pour un forum privé**.

- Lorsqu'il est défini sur vrai, l'enregistrement de points affiché dans le profil d'utilisateur n'affiche pas le nom du forum si l'utilisateur exécutant l'action n'y a pas accès. Il affiche « Forum privé » à la place du nom du forum.
- Lorsqu'il est défini sur faux, l'enregistrement de points ne s'affiche pas dans le profil d'utilisateur.

La liste Points dispose également d'une option d'instance de widget pour la **Taille de page**, qui détermine le nombre de résultats affichés dans la liste. S'il y a plus de résultats que le nombre précisé dans cette option, un bouton permettant d'afficher des résultats supplémentaires s'affiche au bas de la page des points.

Composants de l'interface utilisateur de ludification

Les informations de ludification apparaissent sur les tableaux de classement, sur la page de profil d'utilisateur et sur les pages de contenu.

Page du tableau de classement

La page du tableau de classement affiche les principaux contributeurs de la communauté, d'un forum ou d'une rubrique.

Les utilisateurs apparaissent sur le tableau de classement en fonction du nombre de points gagnés et sont classés dans l'ordre décroissant. Vous pouvez filtrer le tableau de classement pour afficher des informations pour le mois en cours ou pour toutes les périodes, ainsi que par forum ou rubrique spécifique.

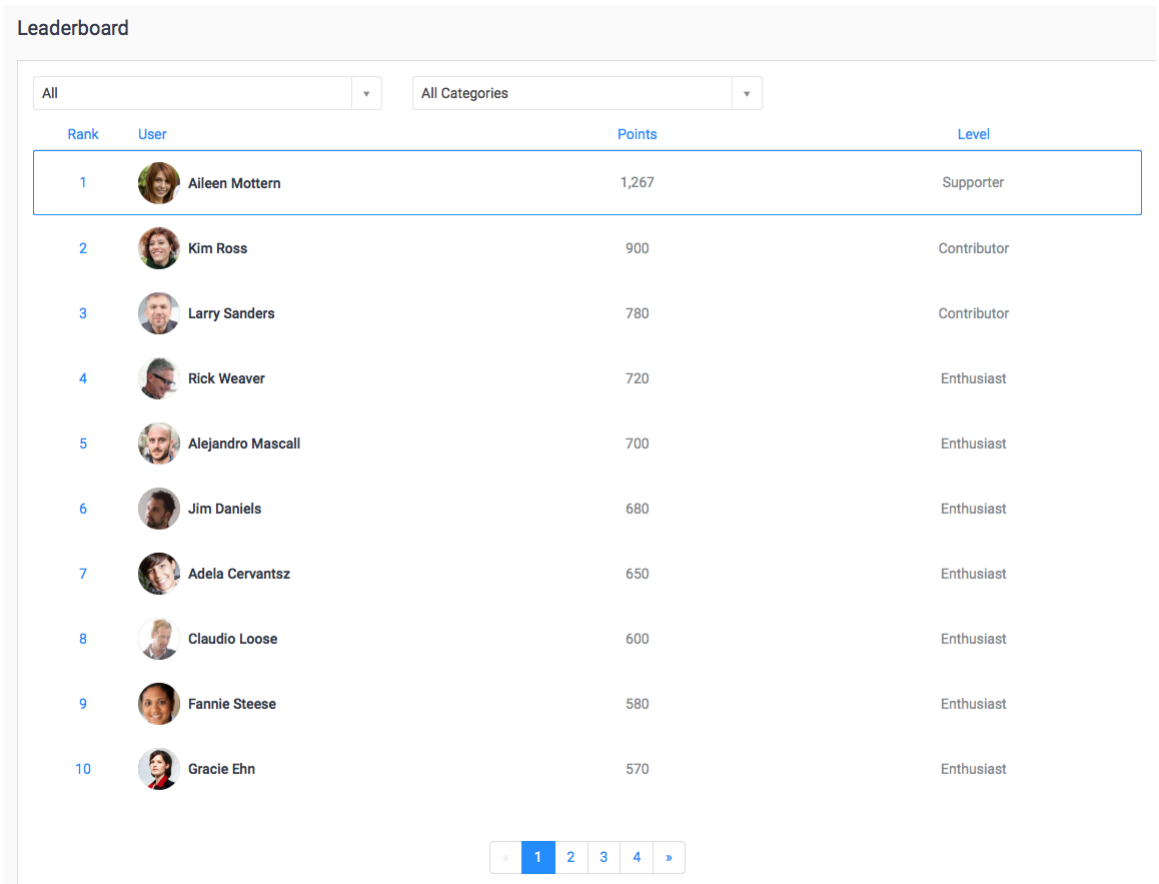
Pour afficher le classement, accédez à **Communauté** > **Tableau de classement**. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher le tableau de classement** sur le widget du tableau de classement. Lorsque vous accédez au tableau de classement à partir d'un widget du tableau de classement sur la page de destination d'un forum ou d'une rubrique, le tableau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de classement affiche les utilisateurs ayant gagné le plus de points pour ce forum/cette rubrique.

Tableau de classement de la communauté



Pour chaque utilisateur, le tableau de classement affiche les éléments suivants :

- Classement : affiche le classement en fonction des filtres sélectionnés (période, forum ou rubrique)
- Nom
- Photo de profil (si disponible) ou initiales
- Niveau actuel : affiche le niveau global, du forum ou de la rubrique selon le filtre sélectionné

Par défaut, le tableau de classement affiche 10 utilisateurs par page. Les utilisateurs peuvent utiliser les contrôles de pagination pour afficher des pages supplémentaires. Lorsque vous placez votre curseur sur un nom d'utilisateur dans le tableau de classement, une fenêtre contextuelle s'affiche avec plus d'informations sur l'utilisateur.

Widgets de tableau de classement

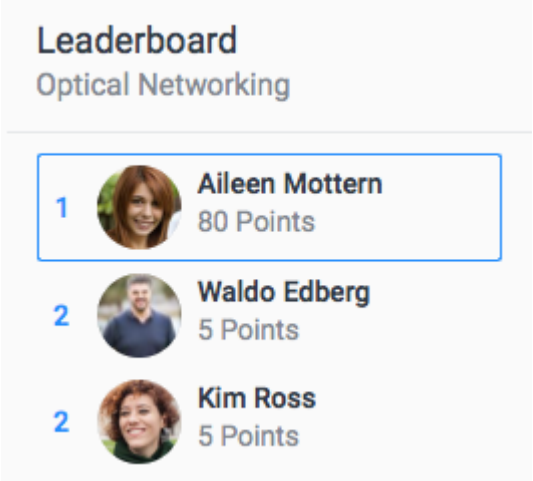
Les widgets de tableau de classement apparaissent sur la page d'accueil de Community et sur les pages de destination des forums et des rubriques. Ces widgets affichent les utilisateurs avec les totaux de points les plus élevés au sein de la communauté, du forum ou de la rubrique.

Le widget de tableau de classement affiche les cinq meilleurs utilisateurs. Si plus de cinq utilisateurs ont gagné des points au sein de la communauté, du forum ou de la rubrique, le bouton **Afficher le tableau de classement** apparaît en bas. Cliquez sur ce bouton pour afficher tous les utilisateurs sur la page du tableau de classement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de tableau de classement des forums de la communauté



Pour les forums et les rubriques, l'en-tête de widget de tableau de classement affiche le nom du forum ou de la rubrique. Lorsque vous accédez à la page du tableau de classement à partir d'un forum ou d'une rubrique, le tableau de classement affiche les utilisateurs ayant gagné le plus de points pour ce forum/cette rubrique.

Les administrateurs système peuvent configurer les paramètres suivants du widget de tableau de classement :

- Le nombre d'utilisateurs affichés dans le widget (5 par défaut, 10 maximum)
- La période (globale ou le mois en cours)
- Le type de tableau de classement (communauté, forum ou rubrique)
- Ancrage à un forum ou une rubrique spécifique (non recommandé)

Page de profil d'utilisateur

La page de profil d'utilisateur affiche les informations de ludification qui mettent en valeur l'expertise de l'utilisateur.

Les informations de ludification sont affichées dans trois sections de la page de profil d'utilisateur :

- dans la zone d'en-tête ;
- dans l'onglet Accomplissements ;
- dans les widgets d'expertise de forum et de rubrique.

Zone d'en-tête du profil d'utilisateur

Lorsque la fonctionnalité de ludification est activée, la zone d'en-tête du profil d'utilisateur comprend les accomplissements actuels de l'utilisateur en matière de ludification. Les informations suivantes apparaissent juste en-dessous du nom et du titre de l'utilisateur :

- Les trois premiers badges ayant été attribués à l'utilisateur. En plaçant le curseur sur un badge, le nom du badge s'affiche.
- Le nombre total de points gagnés par l'utilisateur.
- Le niveau global actuel atteint.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Accomplissements

Les utilisateurs peuvent afficher les détails des niveaux de ludification, des badges et des points sur la page de profil d'utilisateur, dans l'onglet Accomplissements.

Champ et description de l'onglet Accomplissement	
Niveaux	Une liste des niveaux disponibles pour l'utilisateur, avec le niveau actuel mis en surbrillance. Cet onglet comprend un lien vers la page **Comment gagner des points** de Community.
Badges	Une liste des badges gagnés et des badges disponibles pour l'utilisateur. Les badges gagnés apparaissent en haut de la liste. Les badges gagnés sont triés du plus récent au plus ancien. Les badges disponibles apparaissent en dessous des badges gagnés. Les utilisateurs peuvent filtrer cette liste pour afficher tous les badges ou uniquement les badges gagnés. Lorsque vous consultez le profil d'un autre utilisateur, seuls les badges gagnés sont affichés, triés du plus récent au plus ancien.
Points	Un historique des points gagnés et des activités effectuées par l'utilisateur. Cette liste comprend les 10 dernières activités. Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher des pages supplémentaires. Les modérateurs de la ludification peuvent attribuer et supprimer des points aux utilisateurs de la communauté. Cet onglet comprend un lien vers la page **Comment gagner des points** de Community.

Widgets d'expertise de forum et de rubrique

Les widgets d'expertise de forum et de rubrique sur la page de profil d'utilisateur fournissent une représentation visuelle des principaux domaines d'expertise de l'utilisateur.

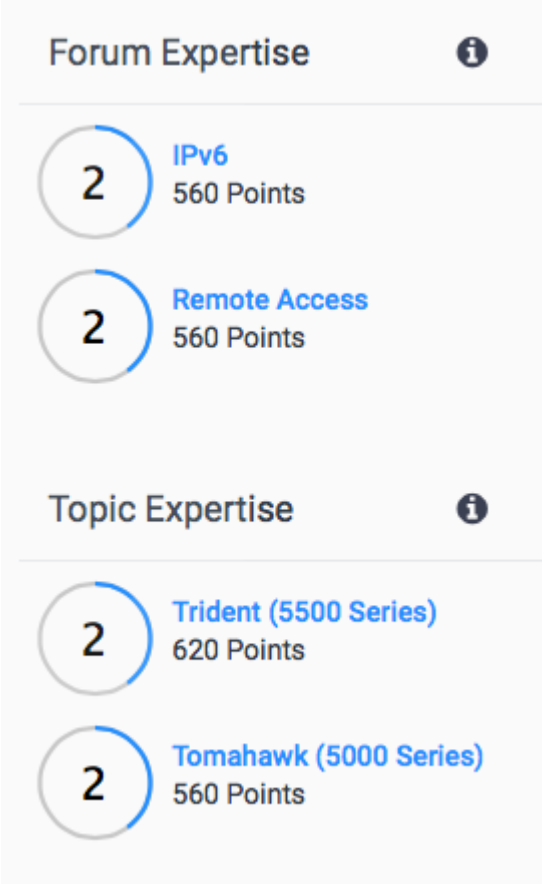
Le nombre dans le cercle ainsi que la mise en surbrillance bleue autour du cercle représentent le nombre de niveaux complétés. Par exemple, 2 sur 5. Le nombre sous le cercle indique le nombre total de points que l'utilisateur a gagnés dans le forum ou la rubrique. Le widget affiche jusqu'à cinq éléments et l'administrateur système peut configurer le widget pour qu'il affiche un nombre maximum de 10 éléments.

Cliquer sur l'icône d'informations affiche les niveaux pour le forum ou la rubrique et les plages de points.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets d'expertise de forum et de rubrique



Pages de contenu de la communauté

Le niveau de ludification et les badges de l'utilisateur sont affichés sur les pages de contenu, de sorte que les autres utilisateurs de la communauté puissent consulter la réputation du contributeur de contenu.

Lorsque vous placez votre curseur sur un nom d'utilisateur dans des pages de contenu comme des questions, des blogs et des vidéos, une fenêtre contextuelle s'affiche avec des informations de ludification, répertoriant les badges gagnés, le total de points et le nom du niveau. Ces informations sont visibles pour l'auteur ou pour un utilisateur qui a répondu ou commenté sur ce contenu.

L'administrateur de la communauté peut modifier le niveau affiché pour qu'il indique le niveau global ou le niveau du forum. Cet affichage peut être contrôlé par la propriété sn_communities.content.show_gamification_level.

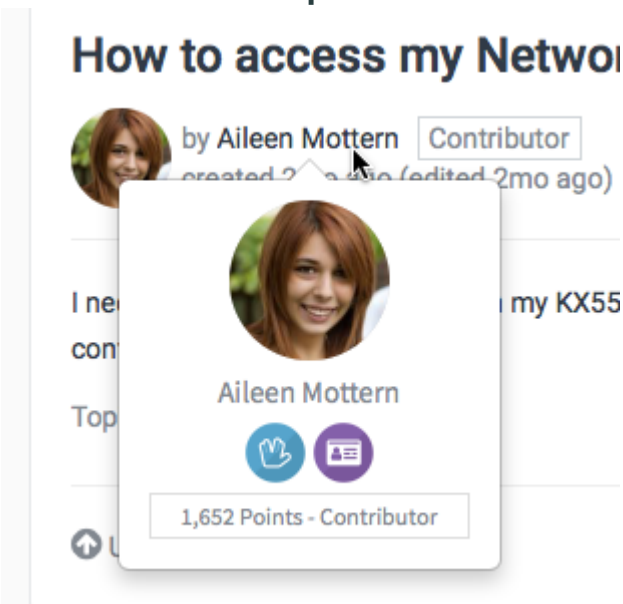
Selon les informations disponibles, il peut y avoir trois versions différentes de la fenêtre contextuelle :

- Photo de profil et nom
- Photo de profil et nom avec les points globaux
- Photo de profil et nom avec les points globaux et les badges

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre contextuelle de profil d'utilisateur avec des informations de ludification



Notifications de ludification

Les utilisateurs de la communauté reçoivent des notifications sur l'attribution de badges et les niveaux atteints grâce au flux d'activités.

Cela comprend les niveaux globaux, de forum et de rubrique atteints. Un utilisateur, ou l'un de ses adeptes, est averti par une mise à jour du flux d'activités dans les scénarios suivants :

- Lorsqu'un utilisateur passe un niveau (global, de forum ou de rubrique)
- Lorsqu'un utilisateur gagne un badge

Comment gagner des points

Afin d'être transparent avec vos utilisateurs au sujet des règles de ludification, vous pouvez partager les points reçus pour les activités de la communauté.

Accédez à la **Communauté** > **Comment gagner des points** pour obtenir une description des activités que les utilisateurs peuvent effectuer pour gagner des points. Cette page présente des liens vers la page de profil de l'utilisateur. Si les règles de ludification sont modifiées, cette page affiche les informations mises à jour.

Administrer la ludification

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur de la ludification peuvent créer les règles et d'autres entités qui attribuent des points aux utilisateurs en fonction de leur participation au sein de la communauté.

Configurer les propriétés de ludification

Configurez les propriétés de ludification pour répondre aux besoins de votre société.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration de ludification** > **Propriétés de ludification**.
2. Saisissez le nombre de jours pendant lesquels stocker l'historique des activités de ludification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La valeur par défaut est de 180 jours. Une tâche planifiée purge l'historique de points datant de plus de 180 jours. Cette purge ne supprime pas les données agrégées.

3. Saisissez le nombre maximum de niveaux pouvant être définis.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Des propriétés supplémentaires peuvent être configurées pour la fonctionnalité de ludification. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de ludification.

Créer une règle de ludification

Créez des règles de ludification afin que les utilisateurs gagnent des points pour les activités de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gamification.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration de ludification** > **Règles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs sur le formulaire Règle de ludification au besoin.

Formulaire Configuration de la règle de ludification

Champ	Description
Nom de la règle	Un nom descriptif pour la règle de ludification.
Module de ludification	L'application à laquelle cette règle s'applique. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un module dans la liste Modules de ludification. La valeur par défaut est **Community**.
Type d'activité	L'activité utilisateur pour laquelle cette règle s'applique. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner l'un des types disponibles dans la liste Types d'activités.
Profils recevant les points	Le type de profil d'utilisateur qui gagne des points pour avoir effectué l'activité définie dans cette règle. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un profil correspondant à l'activité.
Exclure l'attribution automatique	Case à cocher pour s'assurer que le profil de la personne réalisant l'activité n'est pas le même que celui récoltant des points.
Actif	Cochez cette case pour activer la règle. Elle est définie comme active par défaut.
Suivi de la ludification	Le suivi de la ludification auquel cette règle appartient. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner l'un des suivis disponibles à partir de la liste Suivis de ludification. Par défaut, deux suivis sont disponibles : ○ Expertise de la communauté ○ Participation à la communauté
Points	Le nombre de points gagnés en effectuant l'activité définie dans cette règle.
Points des domaines d'expertise	Les points accumulés peuvent être utilisés pour une expertise de niveau de forum ou de rubrique. Cliquez sur l'icône de verrouillage pour développer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	le champ et configurer l'accumulation des points vers un forum et/ou une rubrique.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La règle nouvellement créée apparaît dans la liste des Règles de ludification. Cette règle apparaît sur la page Comment gagner des points.

Créer un suivi de ludification

Créez des suivis pour fournir un moyen logique de séparer les points affectés dans les communautés de différentes zones.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration de ludification** > **Traces**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs sur le formulaire Suivi de ludification au besoin.

Formulaire de configuration de suivi de ludification

Champ	Description
Nom du suivi	Un nom descriptif pour le suivi de ludification.
Module de ludification	Le module auquel ce suivi s'applique. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un module dans la liste Modules de ludification. Par défaut, le module est défini sur Community.
Actif	Cochez cette case pour activer le suivi. Par défaut, ce champ est défini sur actif.
Application	L'application à laquelle ce suivi s'applique. Par défaut, le module est défini sur Community.
Ordre d'affichage des suivis	L'ordre dans lequel le suivi apparaît.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le suivi nouvellement créé apparaît dans la liste Suivis de ludification.

Remarque :
bien que les suivis puissent être configurés, ils ne sont actuellement affichés nulle part sur le portail de Community.

Créer un badge de ludification

Créez des badges de ludification que les utilisateurs peuvent gagner pour les accomplissements au sein de la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité de ludification comprend plusieurs badges prédéfinis.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Administration de ludification** > **Badges**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs sur le formulaire Badge de ludification au besoin.

Formulaire de configuration de badge de ludification

Champ	Description
Module de ludification	L'application à laquelle ce badge s'applique. Le module par défaut est **Community**.
Nom du badge	Le nom du badge tel qu'il apparaît sur le portail de Community.
Ordre d'affichage des badges	L'ordre du badge indique le classement. Si un utilisateur de la communauté a plusieurs badges qui lui sont attribués, ce champ détermine la séquence dans laquelle les badges sont affichés.
Actif	Cochez cette case pour activer le badge.
Description	Une brève description du badge tel qu'il apparaît sur le portail de Community.
Icône de badge	Le fichier d'image pour le badge. Cliquez pour ajouter l'icône, choisissez le fichier d'image souhaité, puis cliquez sur **OK**. **Remarque :** la taille d'image recommandée pour des performances idéales est de 50 pixels par 50 pixels et d'un volume inférieur à 500 Ko.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le badge nouvellement créé apparaît dans la liste Badges de ludification.

Gérer les niveaux de ludification

Gérez les niveaux prédéfinis pour une expertise globale, des forums et des rubriques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La ludification comprend des niveaux globaux, de forum et de rubriques prédéfinis.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Ludification** > **Configuration** > **Niveaux**.
2. Consultez les définitions existantes pour les niveaux globaux, de forum et de rubrique.
3. Modifiez le **Nom du niveau** si nécessaire.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'ajout de nouvelles définitions de niveaux n'est pas recommandé à moins qu'il n'y ait un cas d'utilisation important. Si vous avez besoin d'ajouter ou de modifier des plages de niveaux dans les définitions de niveaux existantes, consultez Gérer les plages de niveaux de ludification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les plages de niveaux de ludification

Gérez les plages de niveau pour une définition de niveau de ludification, afin de reconnaître le niveau d'expertise des utilisateurs de la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La ludification comprend des niveaux globaux, de forum et de rubriques prédéfinis. Chaque définition de niveau peut avoir plusieurs plages de niveaux et le système prévoit par défaut 10 plages pour le niveau global et cinq plages pour les niveaux de forum et de rubrique respectivement. Les plages ne doivent pas se chevaucher et doivent avoir une valeur de début unique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Ludification** > **Niveaux**.
2. Sélectionnez le niveau souhaité (global, de forum ou de rubrique).
3. Modifiez le **Nom de la plage de niveaux**.
4. Modifiez le champ **Points de départ**.
   Les plages ne doivent pas se chevaucher et doivent avoir une valeur de début unique.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les plages de niveaux sont mises à jour sur le portail de Community.

Modérer la ludification

Surveillez les points gagnés par les utilisateurs et attribuez des points et des badges aux utilisateurs en fonction de leur participation au sein de la communauté.

Attribuer ou supprimer des points pour un utilisateur de la communauté

Attribuez des points à un utilisateur pour reconnaître sa contribution à la communauté. Supprimez des points à un utilisateur si vous observez qu'il détourne le système de ludification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.moderator

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de Community.
2. Accéder à **Communauté** > **Tableau de classement**.
3. Cliquez sur le nom de l'utilisateur dans le tableau de classement pour ouvrir le profil d'utilisateur.
4. Cliquez sur l'icône de débordement du profil (**...**) et sélectionnez **Attribuer des points**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Attribuer des points, saisissez le nombre de **Points**, un **Motif** justifiant l'attribution des points, puis sélectionnez un **Suivi**.
   a. Pour attribuer des points, les points saisis doivent être une valeur positive telle que 100.
   b. Pour supprimer des points, les points saisis doivent avoir une valeur négative, par exemple 100.
   Le nombre maximum de points pouvant être attribués ou supprimés en une fois est de 1 000.
6. Cliquez sur **Attribuer des points**.
   Une entrée pour l'activité d'attribution de points s'affiche en haut de la liste Points et le total de points de l'utilisateur est mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Décerner un badge à un utilisateur

Décernez des badges de ludification aux utilisateurs de la communauté afin de reconnaître leurs activités au sein de la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un badge ne peut être décerné à un utilisateur qu'une seule fois. Si un badge est supprimé d'un utilisateur, il peut ensuite être décerné à cet utilisateur de nouveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Données de ludification** > **Badges de profil**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un **Badge** dans la liste Badges de ludification.
4. Dans le champ **Profil actif**, ajoutez le nom de l'utilisateur.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le badge est décerné à l'utilisateur et s'affiche sur le portail de la communauté.

Supprimer un badge d'un utilisateur

Supprimez un badge de ludification d'un utilisateur de la communauté s'il n'est plus pertinent pour cet utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Communauté** > **Données de ludification** > **Badges de profil**.
2. Sélectionnez le champ **Actif** pour l'utilisateur et le badge souhaités.
3. Définissez la valeur du champ **Actif** sur false.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le badge est supprimé pour cet utilisateur et n'est plus visible sur le portail de la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.